

EDITAL DE LICITAÇÃO N.º 030/2023

A **COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL**, por intermédio de seu **Diretor Administrativo**, Sr. **Nelson Chagas** torna público para conhecimento dos interessados que, nos termos da Lei n.º **13.303**, de 30 de junho de 2016; bem como pelas disposições dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar n.º **123**, de 15 de dezembro de 2006 e alterações; e pelo **Regulamento Interno de Licitações e Contratos**, aprovado pelo Conselho de Administração da COCEL, na data de 28 de junho de 2018 e publicado no Diário Oficial de Campo Largo, na data de 29 de junho de 2018, realizará o presente procedimento licitatório, visando à **contratação de empresa especializada para a prestação de serviços terceirizados de teleatendimento e atendimento presencial, através de postos de atendimento (PAs), a serem executados impreterivelmente na sede da COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA-COCEL**, em conformidade com as descrições e características constantes do ANEXO I do presente Edital de Licitação.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O Procedimento Licitatório será realizado em **sessão pública**, no **modo de disputa aberto**, por **meio de videoconferência**.

1.2 A sessão pública por videoconferência será realizada **através do convite recebido no e-mail cadastrado no credenciamento**, com a seguinte mensagem **"junte-se a mim agora em minha sala presencial"**, devendo clicar em Entrar na reunião.

1.3 O e-mail para envio do convite deverá ser encaminhado junto com o envelope das documentações de **CREDENCIAMENTO**.

1.4 Os convites serão encaminhados na data de **03 de julho de 2023** às 08h50min, **por meio do e-mail cadastrado no envelope do credenciamento**, considerando a abertura da Sessão às 09:00 horas do dia 03/07/2023.

1.5 Os documentos de habilitação dos vencedores serão digitalizados e encaminhados aos demais participantes para conferência da documentação, oportunizando-os efetuar eventual impugnação devendo manifestar-se se houver intenção de recurso durante a sessão virtual.

1.6 Por fim, todos os participantes confirmarão por e-mail que foi oportunizada a conferência dos documentos dos vencedores, bem como deixam de assinar todas as folhas e ata em decorrência da impossibilidade do procedimento virtual, mas que atestam a lisura da licitação.

1.7 Todos os documentos apresentados serão digitalizados e disponibilizados via internet, no sítio eletrônico da COCEL (http://www.cocel.com.br/licitações/licitações/contratos_e_convênios).

1.8 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, observado o interesse da COCEL, a finalidade e a segurança da contratação.





1.9 Os trabalhos serão conduzidos por empregado da COCEL, denominado Agente de Licitação, designado mediante Portaria expedida pela Diretoria Executiva, podendo ser auxiliado por equipe de apoio.

1.10 O **valor estimado** do contrato a ser celebrado **será sigiloso**, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.

1.11 Na contagem de todos os prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á do vencimento, sendo todos os prazos contados em dias úteis.

1.12 Na hipótese de alteração do presente edital, será enviada comunicação a todas as empresas que retiraram o instrumento, por meio de mensagem eletrônica (e-mail), bem como, divulgado no site da COCEL.

1.13 Em nenhuma hipótese serão recebidos envelopes de Documentação Complementar e Propostas fora do prazo estabelecido neste Edital, excetuadas as permissões legais.

1.14 Declarada a abertura da Sessão de Disputa de Preços pelo Agente de Licitação, não mais serão admitidos novos proponentes, apenas os credenciados.

1.15 Limite para protocolar os envelopes de CREDENCIAMENTO, de PROPOSTA e de HABILITAÇÃO: até dia **30/06/2023** às **17h00min**, todos os interessados em participar do certame deverão protocolar os citados envelopes, na sede da COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA – COCEL.

1.16 Abertura das Propostas: 09:00 horas do dia 03/07/2023.

2. DO EDITAL

2.1 O edital desta licitação, aditamentos e esclarecimentos serão disponibilizados gratuitamente, no "site" www.cocel.com.br, no "link" licitações.

2.2 Constitui obrigação do proponente certificar-se periodicamente quanto à emissão de eventuais aditamentos e/ou esclarecimentos sobre este edital.

3. DO INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS

Início da Sessão de Disputa de Preços: **03/07/2023.**

HORA: 09:00 horas

LOCAL: **Sessão por videoconferência** transmitida da sala de reuniões da Companhia Campolarguense de Energia- COCEL na Rua Rui Barbosa, nº 520, Centro, Município de Campo Largo – PR, CEP 83601-140.

4. DO OBJETO

4.1 Constitui objeto da presente licitação a **contratação de empresa especializada para a prestação de serviços terceirizados de teleatendimento e atendimento presencial através de postos de atendimento (PAs), a serem executados**



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00



impreterivelmente na sede da COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA-COCEL, conforme indicado no Anexo I deste Edital.

4.2 Os recursos destinados a esta **Licitação** estão previstos no Orçamento anual do exercício de 2023.

Item orçamentário:
4531.08.064 – Serviços de teleatendimento

5. DO LOCAL DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços de teleatendimento e atendimento presencial deverão ser prestados em nossa **Sede**, localizada na Rua Rui Barbosa, 520 – Centro de Campo Largo - PR.

6. DA PARTICIPAÇÃO

6.1 Somente poderão participar da presente Licitação as empresas regularmente estabelecidas no País e que satisfaçam integralmente a todas as exigências constantes deste Edital e seus anexos.

6.2 Não poderão participar desta Licitação, as empresas que foram declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a União, Estado, Distrito Federal, Município ou por esta concessionária, enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

6.3 Poderão participar do certame, todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação que preencherem as condições acima estabelecidas, bem como aquelas previstas para o credenciamento constantes deste Edital.

6.4 Na presente Licitação é vedada a participação de empresas em consórcio.

6.5 Não será permitida a participação de empresas distintas através de um único representante para o mesmo lote.

6.6 Quando o representante participar em diversos lotes, e com empresas distintas, o mesmo deverá apresentar no credenciamento documento específico para participação, referenciando os lotes que cada empresa participará.

6.7 Conforme determina o artigo 7º do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL, estará impedida de participar de licitações e de ser contratada pela COCEL a empresa:

I - cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da COCEL;

II - suspensa pela COCEL;

III - declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pelo município de Campo Largo/PR, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

IV - constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

V - cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

VI - constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00



VII - cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VIII - que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

6.8 Aplica-se a vedação prevista no item 6.7:

I - à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

II - a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) diretor da COCEL;

b) empregado da COCEL cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) Prefeito Municipal de Campo Largo/PR.

III - cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a COCEL há menos de 6 (seis) meses.

7. DA IMPUGNAÇÃO E ESCLARECIMENTO DO ATO CONVOCATÓRIO

7.1 Conforme dispõe o artigo 47, § 1º do Regulamento de Licitações e Contratos da COCEL, qualquer pessoa, física ou jurídica, é parte legítima para impugnar edital de licitação, protocolando o pedido até **05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a abertura da licitação**, no endereço sede da concessionária (Rui Barbosa, nº 520, Centro, Município de Campo Largo – PR) ou através do email: licitacoes@cocel.com.br, devendo a COCEL julgar e responder à impugnação, em até 03 (três) dias úteis.

7.2 A impugnação feita tempestivamente não impedirá a licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

7.3 Compete à autoridade competente signatária do instrumento convocatório decidir as impugnações interpostas.

7.4 Se a impugnação for julgada procedente, a COCEL deverá:

I – Na hipótese de ilegalidade insanável, anular a licitação total ou parcialmente;

II – Na hipótese de defeitos sanáveis, corrigir o ato, devendo:

a) republicar o aviso da licitação pela mesma forma que se deu o texto original, devolvendo o prazo de publicidade inicialmente definido, exceto se a alteração no instrumento convocatório não afetar a participação de interessados no certame;

b) comunicar a decisão da impugnação a todos os licitantes que retiraram o edital.

7.5 Se a impugnação for julgada improcedente, a COCEL deverá comunicar a decisão diretamente ao Impugnante, dando seguimento à licitação.

7.6 As respostas dadas aos esclarecimentos serão comunicadas a todos os interessados e passam a integrar o instrumento convocatório na condição de anexo, disponibilizando-os, na Internet, no site www.cocel.com.br.

8. DO CREDENCIAMENTO

8.1 O credenciamento para representação é o procedimento voltado à identificação dos Licitantes e de seus representantes legais, quando aqueles forem pessoas jurídicas, por meio da comprovação da existência de poderes para a prática de todos os atos inerentes aos mais variados procedimentos praticados pela COCEL, em especial para a formulação de ofertas verbais por videoconferência e prática dos demais atos do certame.

8.2 A sessão pública por videoconferência será realizada através do convite recebido no **e-mail cadastrado no credenciamento**, com a seguinte mensagem "*junte-se a mim agora em minha sala presencial*", devendo clicar em Entrar na reunião.

8.3 Para exercer o direito de ofertar lances, é obrigatória a participação da Licitante ou de seu representante, nas Sessões Públicas de videoconferência referentes à licitação.

8.4 A Licitante deverá encaminhar a documentação para credenciamento junto ao **Agente de Licitação (via CORREIOS ou PROTOCOLO NA SEDE DA COCEL)**, com apenas um Representante Legal ou através de Procurador regularmente constituído, que devidamente identificado e credenciado, **será o único admitido a intervir no procedimento licitatório**, no interesse da representada.

8.5 Consideram-se aptos os documentos mencionados no artigo 2º da Lei nº 12.037/2009.

8.6 O credenciamento será efetuado da seguinte forma:

I - Se dirigente, proprietário, sócio, ou assemelhado da empresa Proponente deverá apresentar cópia do respectivo **estatuto ou contrato social em vigor**, devidamente registrado, ou Inscrição de Firma Individual – FI ou Registro de Empresário-RE, devidamente registrado na Junta Comercial, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, e para a prática de todos os demais atos inerentes ao certame. **Obrigatório o envio de documento de identidade ou outro documento apto a tanto.**

a) No caso de sociedade por ações, o documento referido deverá estar acompanhado da comprovação de eleição de seus administradores.

II - Se representante legal, deverá apresentar **instrumento público ou particular de procuração, ou Termo de Credenciamento**, outorgado pelo(s) representante(s) legal(is) da licitante, **com a firma(s) reconhecida(s) ou com assinatura(s) com certificado(s) digital(is)**, na forma da Lei, comprovando a existência dos necessários poderes para formulação de lances de preços, firmar declarações, desistir ou apresentar razões de recurso, assinar Ata e praticar todos os demais atos inerentes ao certame. Nesta hipótese, deverá a procuração/termo de credenciamento estar acompanhada do ato de investidura do outorgante como dirigente da empresa. **Obrigatório o envio de documento de identidade ou outro documento apto a tanto.**

8.7 Caso o contrato social ou o estatuto determinem que mais de uma pessoa deva assinar

o Termo de Credenciamento/Procuração para o representante da empresa, **a falta de qualquer uma invalida o documento para os fins deste procedimento licitatório.**

8.8 As microempresas ou empresas de pequeno porte para se utilizarem dos benefícios introduzidos pela Lei Complementar n.º 123/06, de 14/12/2006, deverão comprovar sua condição através da apresentação de **DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, a qual deverá ser encaminhado ao Agente de Licitação, juntamente com os documentos para credenciamento descritos neste artigo.

8.9 Efetuará a apresentação de **DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE, DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO (ANEXO II)**, a qual deverá ser encaminhado ao Agente de Licitação, juntamente com os documentos para credenciamento.

8.10 A documentação referente ao credenciamento deverá ser apresentada em envelope devidamente identificado "DO CREDENCIAMENTO", contendo os documentos indicados no item 8.6, bem como as Declarações (DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE, DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO e a DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE).

8.11 A não apresentação, incorreção do documento de credenciamento ou ausência do representante na Sessão de Videoconferência, não importará na desclassificação da sua proposta no presente certame, contudo, a proponente não poderá apresentar lances verbais, e nem fazer qualquer manifestação em nome da mesma na sessão de Licitação.

9. DOS ENVELOPES

9.1 Os envelopes com o "**CREDENCIAMENTO**", "**PROPOSTA DE PREÇOS**" e "**DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO**", deverão ser entregues ao Agente de Licitação da COCEL, até a data, e horário estabelecidos no item **1.15** deste Edital, fechados por cola ou lacre, com as seguintes indicações:

ENVELOPE Nº 01 – PROPOSTA DE PREÇOS:

COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA – COCEL

End: Rua Rui Barbosa, n.º 520

Cidade de Campo Largo, PR. – CEP 83601-140.

LICITAÇÃO n.º 030/2023.

Data de abertura: 03/07/2023.

Horário de abertura: 09:00 horas

Proponente:

CNPJ Nº:



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
 CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00

ENVELOPE Nº 02 – DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO:

COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA – COCEL

End: Rua Rui Barbosa, n.º 520

Cidade de Campo Largo, PR. – CEP 83601-140.

LICITAÇÃO n.º 030/2023.**Data de abertura: 03/07/2023.****Horário de abertura: 09:00 horas**

Proponente:

CNPJ Nº:

ENVELOPE Nº 03 – CREDENCIAMENTO:

COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA – COCEL

End: Rua Rui Barbosa, n.º 520

Cidade de Campo Largo, PR – CEP 83601-140

LICITAÇÃO n.º 030/2023**Data de abertura: 03/07/2023****Horário de abertura: 09:00 horas**

Proponente:

CNPJ Nº:

E-mail para envio do link videoconferência:

Telefone para contato:

10. DO PREÇO MÁXIMO

10.1 Após a conclusão da etapa de lances, o preço final equalizado, com todos os tributos inclusos (ISS e demais impostos que possam incidir), não poderá ultrapassar o preço final ofertado.

10.2 Os proponentes deverão levar em conta para elaboração de suas propostas os fatores a seguir:

10.2.1 Toda a legislação aplicável e todas as condições previstas neste Edital e seus anexos.

10.2.2 O conhecimento dos serviços, bem como de todas as peculiaridades a eles relativos, principalmente periodicidade, horários, quantidades e locais. Não serão levadas em conta, durante a execução dos serviços, quaisquer reclamações que se baseiem no desconhecimento destas condições.

10.2.3 - Todos os custos, eventuais ou não, incidentes direta ou indiretamente sobre o objeto desta licitação, tais como: mão de obra, uniformes, materiais, equipamentos (inclusive de segurança), transporte, hospedagem, itens de alojamento, alimentação, mobilização, desmobilização, treinamento, medicina e segurança do trabalho, infraestrutura, verbas salariais (horas extras, intervalo interjornada ou intrajornada, descanso semanal remunerado - DSR, adicional noturno, adicional de periculosidade e/ou insalubridade, etc.), convênios, seguros, despesas administrativas, perdas eventuais, encargos sociais, tributos, lucros e demais encargos necessários para a perfeita execução do objeto contratual.

LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
 CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00



10.2.4 A Matriz de Riscos anexa a este Edital, que tem o propósito de identificar riscos, quantificá-los, distribuí-los, de modo equilibrado, adequado e de acordo com a natureza dos riscos e obrigações contratuais entre os contratantes.

11 DOS TRIBUTOS E TAXAS

11.1 DO ISS - IMPOSTO SOBRE SERVIÇO

11.1.1 A proponente vencedora será responsável pelo recolhimento do ISS - Imposto Sobre Serviço, observando-se a alíquota legal do município de Campo Largo – PR, onde se localiza o serviço objeto da presente Licitação.

11.1.2 A proponente vencedora deverá recolher o ISS - Imposto Sobre Serviço, com base na alíquota prevista na legislação tributária do município de Campo Largo – PR, onde se realizarão os serviços e comprovar o recolhimento perante a COCEL para liberação da fatura, sujeito a confirmação por esta.

11.1.3 A não apresentação da guia de recolhimento devidamente autenticada pelo agente arrecadador e em original acompanhada de cópia, confere à COCEL o direito de fazer a retenção com base na alíquota legal do município de Campo Largo – PR.

12. DA PROPOSTA DE PREÇO (ENVELOPE N.º 1)

12.1 O envelope “PROPOSTA DE PREÇO” deverá conter a proposta da proponente, a qual deverá ser apresentada conforme modelo de proposta (Anexo V), observando-se as seguintes disposições:

a) Ser apresentada em uma via, em língua portuguesa, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, em papel timbrado do proponente ou identificada com o n.º do **CNPJ**, sem ressalvas, emendas, rasuras, acréscimos ou entrelinhas, devendo suas folhas ser numeradas e rubricadas e a última assinada por seu representante legal;

b) Os preços propostos deverão ser expressos em Real (R\$), em algarismos e por extenso, devendo ser apresentado o valor unitário e o valor total de cada item, não se admitindo cotação em moeda estrangeira;

c) No(s) preço(s) proposto(s) e nos lances que oferecer, já deverão estar incluídos todos os custos necessários para o fornecimento do(s) objeto(s) da licitação, bem como todos os impostos, ISS, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado;

d) Conter prazo de validade da proposta de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da abertura da referida proposta;

e) Conter prazo de execução dos serviços de 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato;

12.2 Apenas para efeito de ordenamento de valores das propostas, ocorrendo discordância entre os preços unitários e totais, prevalecerão os primeiros, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos.





12.3 Os preços iniciais propostos serão de exclusiva responsabilidade do proponente, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

13. DOS DOCUMENTOS DA HABILITAÇÃO (ENVELOPE N.º 2)

13.1 Do **envelope n.º 02 – “DOS DOCUMENTOS DA HABILITAÇÃO”**, deverão constar os seguintes documentos, válidos na data de abertura desta licitação:

13.1.1 Para comprovação da **habilitação jurídica**:

I - Prova de inscrição no CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

II – Registro Comercial, no caso de empresa individual (Empresário);

III - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais (Sociedade Empresária), acompanhado de documentos da eleição de seus administradores;

IV - Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis (Sociedade Simples), acompanhada de prova de diretoria em exercício;

V - Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

VI - Documentos (RG e CPF) dos sócios administradores.

§1º A documentação requerida relativa à habilitação jurídica, salvo a exigida nos incisos I, II e III, pode ser substituída pela Certidão Simplificada expedida pela Junta Comercial, para firmas individuais (Empresário) ou sociedades mercantis (Sociedade empresária), ou Certidão em breve relatório expedida pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas para Sociedades Civis.

§2º A documentação apresentada na fase do credenciamento, no subitem **8.6**, é dispensada da apresentação **em duplicidade** no envelope de documentação.

§3º O Objeto Social especificado nos documentos acima, determina a participação da Empresa nas licitações promovidas pela COCEL, devendo ser totalmente compatível com o objeto licitado.

13.1.2 Para comprovação da **regularidade fiscal**:

I – Prova de regularidade com o **INSS**, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;

II – Prova de regularidade ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (**FGTS**), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), e

III - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a **Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos da Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011.

13.1.3 Para comprovação da **qualificação técnica**:



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00

I - Pelo menos um atestado, em nome da interessada, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, explicitando o serviço prestado, que comprove experiência da proponente na execução dos serviços com características compatíveis com o objeto desta licitação, bem como o nome, endereço, telefone e fax do atestante, **acompanhado da cópia do contrato que deu suporte à contratação.**

II - Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

13.1.4 Para a comprovação da qualificação econômica e financeira:

I - Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.

II - Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa.

§1º Quanto às demonstrações contábeis, entende-se que estas serão "apresentadas na forma da Lei" nas seguintes situações e condições:

I - As Demonstrações Contábeis devem conter o Termo de Abertura e de Encerramento devidamente registrados ou arquivados na Junta Comercial do Estado, ou Cartório pertinente, com as respectivas folhas numeradas, ou seja, cópia fiel do Livro Diário, autenticado.

II - As empresas que publicam suas Demonstrações Contábeis na imprensa Oficial, poderão apresentar cópia autenticada da publicação no Diário Oficial da União, do Estado, ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a empresa, ou em jornal de grande circulação;

III - As empresas sujeitas à apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD), nos termos do Art. 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) deverão apresentar em documentos impressos extraídos do livro digital, tais como: o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Resultado, os Termos de Abertura e Encerramento do livro digital e o Recibo de entrega do livro digital.

IV - As empresas constituídas no Exercício em curso, deverão enviar cópia do último Balancete de Verificação, devidamente assinado pelo Profissional Contábil e Representante Legal da Empresa.

V - Até 30 de abril serão aceitas Demonstrações Contábeis do penúltimo exercício encerrado, após esta data é obrigatória à apresentação das Demonstrações do último exercício encerrado;

VI - Para as empresas sujeitas à apresentação da Escrituração Contábil Digital (ECD), nos



termos do Art. 2º do Decreto Federal nº 6.022/2007, com a utilização do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), fica prorrogado até o dia 30 de junho a aceitabilidade das Demonstrações Contábeis do penúltimo exercício encerrado.

VII - O balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinadas por Profissional de Contabilidade, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo Titular ou representante legal da empresa.

§2º As Demonstrações Contábeis devem ser referentes a um exercício completo, exceto o Balanço de Abertura que será apresentado por empresas constituídas no exercício em curso.

§3º Para microempresas e empresas de pequeno porte inscritas no SIMPLES, a exigência pertinente a balanço patrimonial será atendida mediante a apresentação do resumo de suas demonstrações contábeis.

§4º A apresentação das Demonstrações Contábeis é obrigatória para todas as empresas, independentemente do porte, classificação ou enquadramento para fins tributários.

13.2 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE HABILITAÇÃO

13.2.1 Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados em original, mediante cópia autenticada por cartório competente ou por empregado da COCEL, membro da Comissão de Licitação, por publicação em órgão da imprensa oficial ou obtidos pela internet em sítios oficiais do órgão emissor.

13.2.2 Somente os documentos de comprovação de habilitação jurídica **(13.1.1)**, regularidade fiscal **(13.1.2)** e qualificação econômica e financeira **(13.1.4)** poderão ser substituídos, total ou parcialmente, pelo **Certificado de Registro Cadastral – CRC da COCEL**.

13.2.3 Os proponentes ficam obrigados a apresentar, na fase de habilitação do procedimento licitatório, os documentos válidos em substituição àqueles que estejam vencidos e que deram origem à emissão do Certificado de Registro Cadastral da COCEL (CRC), e os documentos de comprovação de comprovação da qualificação técnica **(13.1.3)**.

13.2.4 Constatada a ausência de algum documento de regularidade indicado no item regularidade fiscal **(13.1.2)**, a **COCEL** poderá juntar o documento faltante ao processo, desde que ele possa ser emitido via internet e sem ônus para a **COCEL**, devendo-se registrar em ata a ocorrência.

13.2.5 As certidões expedidas pelos órgãos da administração fiscal e tributária, desde que assim instituídas pelo órgão emissor, poderão ser emitidas pela internet, sendo válidas independentemente de assinatura ou chancela de servidor dos órgãos emissores, mas sujeito a verificação da autenticidade pela rede de comunicação, perante o órgão emissor.

13.2.6 A inabilitação da licitante importa a perda do direito de participar das fases seguintes.





13.2.7 Para os documentos sem prazo de validade, será considerado o prazo de **60 (sessenta) dias** a partir da data de sua expedição, com exceção do CNPJ e da Certidão Simplificada cujos documentos consideramos validade indeterminada.

13.2.8 Poderá ser solicitada a comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, mediante, dentre outros documentos, de cópia do respectivo contrato, endereço da contratante e local em que foram prestados os serviços.

13.2.9 As empresas que não apresentarem todos os documentos exigidos, ou apresentarem incompletos, incorretos, **serão consideradas inabilitadas**, salvo a exceção prevista no item 13.2.4 e que não seja possível diligência.

13.2.10 As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição:

a) Conforme dispõe o artigo 43 da LCP 123/06, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

b) A não regularização da documentação, no prazo previsto, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociação, assinatura do contrato ou revogar a licitação.

14. DOS PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DOS ENVELOPES

14.1 Declarada aberta a **Sessão de Videoconferência** pelo Agente de Licitação, não mais serão admitidos novos proponentes, dando-se início aos trabalhos da Licitação.

14.2 Primeiramente serão abertos os envelopes contendo as PROPOSTAS DE PREÇOS, sendo verificada sua conformidade, de acordo com os requisitos estabelecidos neste Edital, **sendo desclassificadas aquelas que estiverem em desacordo.**

14.3 Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Agente de Licitação.

14.4 A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

14.5 Os documentos e propostas serão rubricados pelo Agente de Licitação e equipe de apoio, digitalizados e encaminhados aos demais participantes.

14.6 Em havendo necessidade de diligência, a Comissão de Licitação poderá suspender a sessão para analisar os documentos e as propostas, marcando, na oportunidade, nova data e local a fim de dar prosseguimento aos trabalhos.

14.7 O envelope de documentação que não for aberto ficará em poder da Comissão Permanente de Licitação pelo prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da homologação da





licitação, devendo a licitante retirá-lo após aquele período, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de inutilização do mesmo.

15. DOS PROCEDIMENTOS DE JULGAMENTO

15.1 Considerando a adoção do modo de **disputa aberta**, as licitantes apresentarão **lances verbais públicos e sucessivos**, de forma individual, obedecendo à **sequência decrescente dos valores das propostas**, até a proclamação da vencedora.

15.2 Caso duas ou mais propostas iniciais apresentarem preços iguais, a ordem para determinação de oferta dos lances será definida pelo sistema.

15.3 É vedada a oferta de lance intermediário e ou com vistas ao empate.

15.4 Dada a palavra à Licitante, esta disporá de 05 (cinco) minutos para apresentar nova proposta.

15.5 A desistência em apresentar lance verbal implicará a exclusão da Licitante da disputa de lances, e a manutenção do último preço apresentado pela mesma, para efeito de ordenação das propostas.

15.6 O encerramento da etapa competitiva dar-se-á quando, convocadas pelo Agente de Licitação, **as Licitantes manifestarem seu desinteresse em apresentar novos lances**.

15.7 Será dado o direito de preferência para **MICROEMPRESA e EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão, desde que seu último lance esteja no intervalo de **10% (dez por cento)** superior ao melhor preço, conforme determina o art. 44, § 2º, da Lei Complementar nº 123/06.

15.8 A Proponente não poderá desistir de lance já ofertado sujeitando-se às penalidades constantes neste Edital.

15.9 Efetuado o julgamento dos lances ou propostas, **será promovida a verificação de sua efetividade**, promovendo-se a desclassificação daquelas que:

I - contenham vícios insanáveis;

II - descumpram especificações técnicas constantes do instrumento convocatório;

III - apresentem preços manifestamente inexequíveis;

IV – após esgotada a fase de lances e de negociação, se encontrem acima do orçamento estimado para a contratação;

V - não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela COCEL;

VI - apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre os licitantes.

15.10 A verificação da efetividade dos lances ou propostas poderá ser feita exclusivamente em relação aos lances e propostas mais bem classificados.



15.11 A COCEL poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada, na forma do inciso V do item 15.9.

15.12 A eventual incorreção na planilha de custos e formação de preços constitui mera irregularidade e, superada posteriormente, desde que sem alteração do preço global, não impede a habilitação, conforme prevê o art. 55 §1º do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL, o qual prevê a possibilidade de diligência destinada a esclarecer informações, corrigir impropriedades meramente formais na proposta, documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo e na forma do item 15.11.

16. CRITÉRIO DE JULGAMENTO.

16.1 O critério de julgamento da presente licitação é o **MENOR PREÇO**.

17. DA NEGOCIAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE VENCEDORA

17.1 Confirmada a efetividade do lance ou proposta que obteve a primeira colocação na etapa de julgamento, ou que passe a ocupar essa posição em decorrência da desclassificação de outra que tenha obtido colocação superior, **o Agente de Licitação deverá negociar condições mais vantajosas com quem a apresentou.**

17.2 A negociação deverá ser feita com as demais licitantes, segundo a ordem inicialmente estabelecida, quando o preço do primeiro colocado, mesmo após a negociação, permanecer acima do orçamento estimado.

17.3 O Agente de Licitação poderá revelar nesta fase de negociação o valor do orçamento estimado.

17.4 Se depois de adotada a providência referida no item anterior, não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, será revogada a licitação.

17.5 Sendo aceitável a proposta, será aberto o **Envelope nº 02** contendo a **"DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO"**, para confirmação das suas condições habilitatórias.

17.6 Constatado o atendimento pleno das exigências do Edital, será declarada a Proponente vencedora do certame.

17.7 A proponente vencedora deverá apresentar, em até 03 (três) dias úteis após o comunicado de vencedora do certame, a PROPOSTA COMERCIAL redigida em português, assinada pelo seu representante legal, devidamente identificada, com os respectivos valores ajustados ao valor adjudicado (menor preço) na sessão pública de Licitação, em papel timbrado ou personalizado, contendo razão social completa do proponente, endereço, telefone e e-mail da empresa, através do e-mail licitacoes@cocel.com.br, ou no seguinte endereço:

DIVISÃO DE LOGÍSTICA E COMPRAS

COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA – COCEL



LICITAÇÃO nº 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00

RUA RUI BARBOSA, Nº 520, CENTRO, CAMPO LARGO – PR, CEP: 83.601-140

17.8 Da Sessão lavrar-se-á Ata circunstanciada na qual serão registradas ocorrências relevantes e que, ao final, será assinada pelo Agente de Licitação e pela equipe de apoio.

18. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

18.1 Declarada a vencedora do certame, o Agente de Licitação efetuará a adjudicação do objeto a vencedora.

18.2 Em havendo interposição de recurso, o ato de adjudicação deverá ser efetivado pelo Diretor Administrativo, na condição de autoridade competente.

18.3 Estando o processo licitatório regularmente formado e desenvolvido, o Diretor Administrativo irá homologá-lo.

18.4 A homologação do resultado implica a constituição de direito subjetivo líquido e certo relativo à celebração do contrato em favor do licitante adjudicatário, observados os termos e condições fixados no instrumento convocatório e em sua proposta ou lance.

19. DOS RECURSOS

19.1 O procedimento licitatório terá fase recursal única.

19.2 Os licitantes poderão apresentar recurso **no prazo de 05 (cinco) dias úteis após a habilitação**, o qual contemplará, além dos atos praticados nessa fase, aqueles praticados na fase de julgamento das propostas de preço.

19.3 A intimação dos atos referidos no item anterior será feita mediante publicação no site da COCEL, no Diário Oficial Eletrônico do Município de Campo Largo, bem como, realizada a comunicação direta aos licitantes, salvo se presentes os prepostos de todos os licitantes participantes do certame no ato em que foi adotada a decisão, caso em que a comunicação será lavrada em ata.

19.4 O recurso que versar sobre habilitação/inabilitação ou sobre classificação/desclassificação de propostas terá efeito suspensivo, podendo a autoridade competente, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva aos demais recursos.

19.5 Interposto, o recurso será comunicado aos demais licitantes, que poderão apresentar **contrarrazões no prazo de 05 (cinco) dias úteis**.

19.6 Os autos deste processo permanecerão franqueados aos interessados.

19.7 O recurso e as contrarrazões serão dirigidos ao Agente de Licitação que praticou o ato recorrido, que apreciará sua admissibilidade, podendo reconsiderar ou não a decisão recorrida no prazo de 05 (cinco) dias úteis e, independentemente de sua decisão, fazê-lo subir à segunda instância administrativa, devidamente informado, cabendo à autoridade superior proferir a decisão final no prazo de 05 (cinco) dias úteis do seu recebimento.



19.8 As decisões dos recursos interpostos deverão ser intimadas diretamente aos licitantes por meio eletrônico, além de serem publicadas no Diário Oficial Eletrônico do Município de Campo Largo – PR, bem como, realizada a comunicação no site da COCEL.

19.9 O acolhimento de recurso implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

20. DO CONTRATO

20.1 Será firmado contrato entre a COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA – COCEL e a empresa vencedora, conforme minuta anexa a este Edital, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da intimação para assinatura do mesmo, relativo ao fornecimento do objeto deste Edital.

20.2 Farão parte integrante do contrato todos os elementos apresentados pelo proponente vencedor que tenham servido de base para a presente licitação, bem como as condições estabelecidas neste Edital e Anexos.

20.3 Caso a empresa vencedora venha a desistir da assinatura do Contrato, no prazo estabelecido no item 20.1, a COCEL reserva-se no direito de aplicar, no que couber, as sanções previstas no artigo 207 do Regulamento de Licitações e Contratos da COCEL.

20.4 É facultado à COCEL, quando o convocado não assinar o termo de contrato no prazo e nas condições estabelecidos:

I - convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o instrumento convocatório;

II - revogar a licitação.

20.5 Decorridos 60 (sessenta) dias da data da entrega das propostas, sem convocação para a contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

20.6 No ato da assinatura do contrato, a adjudicatária deverá apresentar Instrumento Público ou Particular de Mandato, este último com firma reconhecida ou assinatura com certificado digital, outorgando poderes ao signatário da contratação quando não se tratar de sócio ou diretor autorizado através do estatuto ou contrato social.

20.7 O extrato do contrato será publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município de Campo Largo.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 A Licitante que descumprir quaisquer das cláusulas ou condições do presente Edital, ficará sujeita às penalidades previstas no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL, respeitando-se os princípios do contraditório e da ampla defesa.



22. DO PAGAMENTO E DOS PRAZOS

22.1 O pagamento pela prestação do serviço objeto da presente licitação será realizado mensalmente até o 8º (oitavo) dia útil do mês subsequente ao da execução do serviço, mediante entrega da Nota Fiscal e envio dos comprovantes de pagamento dos encargos sociais e trabalhistas, referentes ao mês anterior na sede da COCEL e o atesto do Gestor do Contrato.

22.2 O prazo de execução do contrato, objeto da presente licitação, inicia-se com a efetiva prestação dos serviços, e terá vigência de 12 meses, podendo ser prorrogável por períodos iguais e sucessivos, limitando-se a 60 (sessenta) meses, mediante acordo entre as partes, através de termo aditivo, com fundamento no **art. 168 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Campolarguense de Energia – COCEL**.

22.3 Deverá ser emitida nota fiscal mensal.

22.4 O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo constante da Proposta, bem como o indicado para consulta durante a fase de habilitação.

23. DA INDICAÇÃO DO AGENTE DE LICITAÇÃO

23.1 O **Agente de Licitação** responsável pela presente Licitação será a Sra. **Ana Laura Lagner**, designada pela Portaria n.º 001/2023, de 03/01/2023.

23.2 Na ausência do Agente de Licitação responsável, a presente Licitação será conduzida e julgada por um dos empregados públicos designados pela Portaria **n.º 001/2023**, de 03/01/2023.

24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1 O presente Edital e seus Anexos, bem como a proposta da proponente vencedora, serão partes integrantes do instrumento contratual, independentemente de transcrição.

24.2 As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

24.3 Nenhuma indenização será devida as proponentes pela elaboração ou pela apresentação de documentação exigida pelo presente Edital, cujo desconhecimento não poderá alegar.

24.4 A apresentação das propostas implicará na plena aceitação, por parte da proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

24.5 O Diretor Presidente da COCEL poderá revogar a presente licitação em face de razões de interesse público, derivado de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício, ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

24.6 Os recursos ou impugnações interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.

24.7 É facultado à Comissão de Licitação e ao Agente de Licitação, em qualquer fase do certame, promover as diligências que entender necessárias, adotando medidas de



saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades meramente formais na proposta, documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.

24.8 A Comissão de Licitação e o Agente de Licitação poderão conceder aos Licitantes o prazo de 3 (três) dias úteis para a juntada posterior de documentos cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da apresentação da proposta.

24.9 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de Licitação.

24.10 As normas que disciplinam esta Licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse público e a segurança jurídica da contratação.

24.11 No caso de alteração deste Edital no curso do prazo estabelecido para o recebimento das propostas de preços e documentos de habilitação, este prazo será reaberto, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

24.12 Para as proponentes que se enquadram na Lei Complementar nº 123/2006, como Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Equiparadas, será observado o regime diferenciado em conformidade com os artigos 42 a 49 do referido diploma legal.

24.13 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por um representante da COCEL, especialmente designado pelo Diretor Presidente.

24.14 A fiscalização será exercida no interesse da COCEL e não exclui e nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos.

24.15 A Contratada fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessário sobre o objeto da presente licitação, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

24.16 Será competente o Foro da Comarca de Campo Largo - PR, para solução das questões oriundas do presente Edital.

24.17 Aos casos omissos aplicam-se as demais disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL.

25. PUBLICIDADE

25.1 O Aviso deste Edital e os demais atos relativos à publicidade do certame, conforme o caso, serão publicados no site da COCEL – www.cocel.com.br.





26. INFORMAÇÕES

26.1 Divisão de Logística e Compras – Sede da COCEL – Rua Rui Barbosa, nº 520, Campo Largo – PR, fone (41) 2169-2114, 2169-2122 ou 2169-2144, das 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:00; no site da COCEL – www.cocel.com.br; ou através do email: licitacoes@cocel.com.br.

Campo Largo, 06 de junho de 2023.

NELSON CHAGAS
Diretor Administrativo

ANEXOS:

- **Anexo I** – Termo de Referência;
- **Anexo II** – Modelo de Declaração de Idoneidade, de cumprimento dos requisitos de habilitação, e de inexistência de fato impeditivo;
- **Anexo III** - Modelo de Procuração de representante legal para credenciamento;
- **Anexo IV** - Declaração de Microempresa e ou Empresa de Pequeno Porte;
- **Anexo V** – Modelo para apresentação da Proposta;
- **Anexo VI** – Minuta do Contrato Estatal;
- **Anexo VII** – Matriz de Risco



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA**

Constitui objeto do **Edital de Licitação n.º 030/2023** a contratação de empresa especializada para a **prestação de serviços terceirizados de teleatendimento e atendimento presencial através de postos de atendimento (PAs), a serem executados impreterivelmente na sede da COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA-COCEL**, situada na Rua Rui Barbosa, nº 520, Centro de Campo Largo – PR, conforme abaixo:

1. TELEATENDIMENTO

Teleatendimento via Call Center com fornecimento de recursos humanos para atendimento, conforme especificado neste documento. Os serviços a serem prestados serão:

1.1 Teleatendimento receptivo na forma de atendimento humano, compreendendo as atividades de atendimento telefônico, e-mail e chat. Executar consultas aos sistemas de gestão, o registro de solicitações de serviço, reclamações, denúncias, atualizações cadastrais, encaminhamento adequado das demandas, a prestação de informações técnicas e/ou comerciais, esclarecimentos sobre o que será feito para a demanda solicitada, negociação de dívidas e parcelamentos.

1.2 Teleatendimento ativo na forma de atendimento humano, para dar retornos referentes a demandas apresentadas, atualizações de cadastros, entre outros serviços administrativos.

2. ATENDIMENTO PRESENCIAL

Atendimento presencial via agência comercial na sede desta companhia. Os serviços a serem prestados serão:

2.1 Atendimento presencial aos consumidores e demandas solicitadas via e-mail. Compreende a consultas aos sistemas de gestão, o registro de solicitações de serviço, reclamações, denúncias, atualizações cadastrais, encaminhamento adequado das demandas, a prestação de informações técnicas e/ou comerciais, esclarecimentos sobre o que será realizado para atender a demanda solicitada, negociação de dívidas e parcelamentos, entre outros serviços administrativos.

FORMA E REGIMES DE EXECUÇÃO

Tipos de PA (Posto de Atendimento):

3. PA I – TELEATENDIMENTO

3.1 Posto de teleatendimento callcenter de segunda a domingo, inclusive feriados, com a **jornada diária de 6 (seis) horas**, com pausas durante a jornada, considerando a necessidade conforme escala a seguir:





- 3.1.1** - 03 (três) postos de trabalho das 7h30 às 13h30;
3.1.2 - 03 (três) postos de trabalho das 13h00 às 19h00;
3.1.3 - 01 (um) posto de trabalho das 18h00 às 00h00;

3.2 - Aos domingos deverá haver revezamento de forma que seja atendido 01(um) posto de teleatendimento callcenter, independente de ser feriado, das 07h30 às 00h00.

4. PA II – ATENDIMENTO PRESENCIAL

4.1 Posto de atendimento presencial, via agência comercial, de segunda a sexta-feira, com a jornada diária de 8 (oito) horas, com intervalo de 1h para almoço, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, considerando a necessidade conforme escala a seguir:

- 4.1.1** - 01 (um) posto de trabalho das 08h00 as 17h00;
4.1.2 - 01 (um) posto de trabalho das 08h30 as 17h30;

Poderá haver alteração nos horários, conforme necessidade da CONTRATANTE.

QUADRO RESUMO DOS POSTOS DE TRABALHO

PA I – Teleatendimento Callcenter	Quantidade de postos
Posto de trabalho das 7h30 às 13h30 de segunda a domingo, inclusive feriados	3
Posto de trabalho das 13h00 às 19h00 de segunda a domingo, inclusive feriados	3
Posto de trabalho das 18h00 às 00h00 de segunda a domingo, inclusive feriados	1
Aos domingos deverá haver revezamento de forma que seja atendido 01(um) posto de teleatendimento callcenter, independente de ser feriado, das 07h30 às 00h00.	1
PA II – Atendimento Presencial	Quantidade de postos
Posto de trabalho das 08h00 às 17h00 de segunda a sexta, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, com intervalo de 1h para refeição.	1
Posto de trabalho das 08h30 às 17h30 excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, com intervalo de 1h para refeição.	1

PAUSAS E INTERVALOS

Os profissionais alocados na **PA I** deverão obedecer aos períodos de pausas de repouso e alimentação, bem como realizar o registro dessas pausas em *software* disponibilizado pela CONTRATANTE.

As pausas necessárias durante a jornada de trabalho serão realizadas conforme dispõe a NR 17 no item 6.4.1 e 6.4.2, de forma que não prejudique o andamento dos atendimentos:

- a) fora do posto de trabalho;





- b) em **02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos** contínuos;
- c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.
- d) O intervalo para **repouso e alimentação** para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de **20 (vinte) minutos** contínuos;

As pausas por nenhum motivo podem ser realizadas juntas. Devem ser impreterivelmente feitas 03 (três) pausas.

Os profissionais alocados na **PA II** deverão obedecer ao intervalo de alimentação, fora da jornada de trabalho, bem como realizar o registro desse intervalo em *software* disponibilizado pela CONTRATANTE, sendo: a) 1 (um) intervalo de alimentação de **60 (sessenta) minutos**.

As pausas/intervalos devem ser efetuadas de forma que não prejudique o andamento dos atendimentos.

Em casos excepcionais, a CONTRATANTE poderá solicitar ao profissional disponibilizado pela CONTRATADA a prorrogação da jornada de trabalho. Considera-se caso excepcional o atendimento em dias críticos de falta de energia, assim considerados pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, bem como em caso de não comparecimento do profissional que deverá iniciar o turno seguinte de atendimento, desde que a CONTRATADA não encaminhe outro profissional habilitado para substituí-lo.

VALORES MÍNIMOS DE REFERÊNCIA

Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência, descritos na tabela a seguir:

POSTO DE TRABALHO	VALOR MÍNIMO REFERÊNCIA
PA I e PA II	R\$ 1.859,19

Os reajustes/dissídios deverão ser realizados com base no acordo coletivo no sindicato ao qual a CONTRATADA se enquadre devido à sua atividade econômica preponderante.

A COCEL não indicará o Sindicato, considerando o enquadramento pela atividade econômica preponderante da licitante.

CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Constitui obrigação da CONTRATADA manter o profissional disponibilizado para a prestação de serviços junto à CONTRATANTE portando crachá de identificação (com foto).

Na execução do objeto da presente contratação, a empresa CONTRATADA se obriga a





respeitar, rigorosamente, as normas de higiene e segurança, lei 6.514 de 22 de dezembro de 1977, por cujos encargos responderão, devendo observar também os requisitos de qualidade, determinados pela CONTRATANTE.

Constitui obrigação da CONTRATADA, disponibilizar à CONTRATANTE, devido à especificidade do atendimento, altamente regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica, e para que não haja queda na qualidade do atendimento prestado aos consumidores da Cocel, no mínimo 80% dos profissionais com experiência em atendimento ou teleatendimento em Distribuidora de Energia Elétrica por pelo menos três meses.

Além disso, os profissionais precisam ter idade mínima de dezoito anos, **escolaridade Ensino Superior/Tecnólogo cursando ou completo em Administração ou correlatos**, bem como formação básica/intermediária **comprovada** em informática, digitação, "Internet", "Windows" e pacote "Office".

Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA também devem ter as seguintes habilidades:

- ✓ **Percepção:** capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;
- ✓ **Controle Emocional:** capacidade para manter o controle do comportamento e das atitudes diante de situações de conflito;
- ✓ **Assimilação:** capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;
- ✓ **Comunicação:** capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;
- ✓ **Iniciativa:** disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;
- ✓ **Responsabilidade:** capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como ser pontual e agir de acordo com as normas da empresa;
- ✓ **Habilidade Interpessoal:** capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação e argumentação;
- ✓ **Sensibilidade:** capacidade de ser sensível a questões sociais;
- ✓ **Atenção concentrada:** capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;
- ✓ **Discrição:** ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;





- ✓ **Postura:** capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos éticos;
- ✓ **Criatividade:** capacidade de propor ideias e sugestões inovadoras.

A CONTRATADA deverá disponibilizar um coordenador, cuja mão de obra poderá ser compartilhada com outras operações da CONTRATADA, e o custo dessa mão de obra deverá ser rateado no custo dos profissionais alocados para prestação de serviço objeto do presente termo de referência, como despesas administrativas.

O coordenador será o responsável pela organização da substituição de funcionários em férias, de atestado, afastados, sem que seja necessária a interferência do CONTRATANTE para o bom desenvolvimento das atividades realizadas pelo profissional substituto.

O coordenador disponibilizado pela CONTRATADA deverá receber as avaliações mensais do profissional contratado, e aplicar as devidas medidas cabíveis ao profissional que não atinja 75% da meta de qualidade estabelecida pela CONTRATANTE.

O profissional da CONTRATADA que não atingir por 03 (três) meses consecutivos o índice de qualidade acima de 75% deverá ser substituído de forma imediata por outro capacitado.

Deverá ainda a CONTRATADA substituir de imediato qualquer colaborador cuja conduta seja considerada inconveniente ou que prejudique a relação da CONTRATANTE com seus consumidores.

A CONTRATADA deverá implementar e manter Política de Recursos Humanos, voltado para garantir a qualidade dos serviços contratados, envolvendo os seguintes critérios:

1. Treinamento voltado para a qualidade técnica, motivação e relacionamento interpessoal (com reciclagem anual)
2. Acompanhamento médico-ocupacional;
3. Avaliação permanente dos contratados;

A **CONTRATADA** deverá providenciar a substituição dos empregados por outro habilitado, por motivo de falta, **até no máximo 02 horas a partir do horário de trabalho**, e substituição no período de férias, licença ou demissão, de forma a evitar a interrupção dos serviços e aplicação de penalidades.

Só poderá haver a substituição dos empregados por outro profissional habilitado para assumi-lo, não prejudicando os outros postos de atendimento.

INFRAESTRUTURA



Os **canais de atendimento e equipamentos para a execução do trabalho serão disponibilizados pela CONTRATANTE**, a qual é responsável pelo seu funcionamento, manutenção e disponibilização, como linhas telefônicas, internet, *headsets*, computadores, mesas, cadeiras, entre outros equipamentos.

A empresa CONTRATADA deverá instalar/disponibilizar relógio ponto para registro dos horários de entrada e saída de seus funcionários, sendo responsável pela fiscalização do cumprimento da jornada de trabalho diária e disponibilizar as informações a gestora do contrato sempre que solicitado no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Os empregados da CONTRATADA deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

Para os colaboradores prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura de acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações da CONTRATANTE.

O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente, no contrato, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

Todos os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA deverão ter treinamento prévio sobre a Lei 13709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados.

Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados da CONTRATADA que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

Os usuários de sistemas e softwares da CONTRATANTE terão senhas personalizadas de acesso, e com níveis de acesso restritos à sua função.

Para os casos de demissão de funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverá a CONTRATADA enviar a CONTRATANTE os dados dos funcionários demitidos/dispensados, a fim de a CONTRATANTE bloquear todos os acessos do mesmo.

Os objetos utilizados no ambiente de trabalho que são de propriedade da CONTRATANTE deverão ser devolvidos de imediato a demissão/dispensa.

DOCUMENTAÇÃO E HABILITAÇÃO

Após a assinatura do contrato, a empresa terceirizada terá até 12 dias corridos para apresentar a documentação de contratação dos colaboradores que atuarão junto à CONTRATANTE, conforme listagem a seguir:



- ✓ Relação dos profissionais (contendo nome, posto de atendimento e horário de trabalho);
- ✓ Ficha de Registro;
- ✓ Documentos pessoais (RG e CPF);
- ✓ Comprovante de Escolaridade;
- ✓ Comprovante de qualificação em informática;
- ✓ Contrato de trabalho assinado tanto pelo trabalhador, quanto pela empresa;
- ✓ Convenção Coletiva de Trabalho ou Acordo Coletivo vigente;
- ✓ Páginas da CTPS com o devido registro do profissional;
- ✓ Página da CTPS da qualificação civil e foto do profissional;
- ✓ PGR: Programa de Gerenciamento de Risco, dentro da revisão válida (bienal) Todas as folhas do PGR devem ser rubricadas todas as páginas, pelo responsável da elaboração e colocar data de vigência;
- ✓ PCMSO: de acordo com os critérios e riscos apresentados no PPRA; dentro da revisão válida (bienal) e colocar data de vigência;

Todas as páginas do PCMSO devem ser rubricadas pelo médico responsável;

- ✓ Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) conforme função da CTPS e de acordo com os exames indicados no PCMSO;
- ✓ Certificado dos cipeiros ou designado de CIPA conforme Nr-05;
- ✓ LTCAT (Laudo técnico de condições do ambiente de trabalho) com ART;
- ✓ Cópia da O.S. (Ordem de Serviço, NR-1) conforme função da CTPS;
- ✓ Deverá à CONTRATADA apresentar no início de cada exercício, ao gestor do contrato, a relação anual de férias dos profissionais envolvidos nos serviços.

Os documentos de contratação deverão ser encaminhados por e-mail para Sidnei Marques de Jesus sidnei.jesus@cocel.com.br com cópia para cleuza@cocel.com.br e juliana@cocel.com.br (toda documentação deve ser encaminhada em formato pdf).

Após a confirmação do recebimento da documentação, o Setor de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE terá o prazo de até 5 dias úteis para analisar a documentação. Somente após a aprovação da documentação pelo Setor de Segurança do Trabalho, o gestor do contrato entrará em contato com a CONTRATADA, informando sobre o início do treinamento do profissional com documentação habilitada na sede da CONTRATANTE.

O colaborador poderá comparecer na sede da CONTRATANTE para iniciar o treinamento no próximo dia útil após a data de aprovação da documentação do contrato de trabalho. A **efetiva** prestação dos serviços contratados objeto da licitação, inicia-se com o treinamento de habilitação dos profissionais.

TREINAMENTO

LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00





Os funcionários da CONTRATADA disponibilizados para a prestação de serviços junto à CONTRATANTE receberão treinamento de habilitação de 03 (três) meses, na sede desta concessionária.

O treinamento será realizado pelo Setor de Atendimento, por empregados públicos lotados no Setor de Atendimento da companhia, de forma a se tornarem os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA habilitados ao trabalho antes de assumir o posto de atendimento.

Durante o período de 03 (meses) o profissional da CONTRATADA passará pelas avaliações de qualidade da CONTRATANTE, e caso o mesmo não atinja a meta de 75% deverá ser substituído ainda no período de experiência.

O profissional disponibilizado pela CONTRATADA só será considerado habilitado para iniciar o atendimento na CONTRATANTE ou substituir outro, depois de realizar o treinamento de 03 (três) meses com índice de qualidade a partir de 75%.

Em caso de substituição de funcionário, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá manter outro habilitado, até que o novo profissional seja considerado habilitado para assumir o posto de atendimento sem qualquer acréscimo ao valor do contrato objeto da licitação.

Quando for necessária a substituição do profissional disponibilizado pela CONTRATADA por motivo de férias, licenças, rescisão do contrato de trabalho, entre outros motivos, o novo colaborador que vier a substituí-lo já deverá ter passado por treinamento mínimo de 03 (três) meses disponibilizado pela COCEL, sem qualquer acréscimo ao valor do contrato objeto da licitação.

A qualquer tempo, havendo a necessidade de substituição do profissional, para dar início ao treinamento e habilitação do novo profissional, a CONTRATADA deverá apresentar e ter sido aprovada, no Setor de Segurança do Trabalho desta concessionária, a documentação de contratação do profissional que atuará junto à CONTRATANTE.

A CONTRATANTE a qualquer tempo poderá realizar conforme demandas internas novos treinamentos com os profissionais da empresa CONTRATADA, registrando estes treinamentos no Formulário Interno FR.COCEL.011 e enviando o registro a CONTRATADA.

DO PAGAMENTO E MULTAS

O pagamento pela prestação dos serviços será efetuado até o 8º dia útil subsequente ao mês da execução do serviço, mediante entrega da nota fiscal e envio dos comprovantes de pagamento dos encargos sociais e trabalhistas, referentes ao mês anterior para o e-mail lorena@cocel.com.br , com cópia para juliana@cocel.com.br.





Será necessário enviar os seguintes documentos:

- ✓ FGTS;
- ✓ INSS;
- ✓ ISS;
- ✓ Holerite assinado pelo colaborador;
- ✓ Comprovante de depósito do pagamento de salário realizado;
- ✓ Comprovante de disponibilização do vale alimentação;
- ✓ Relação dos empregados que atuam diretamente na execução do objeto do contrato;
- ✓ Atualização de ASO (quando em tempo).

Além dos pagamentos de salários, verbas trabalhistas e encargos sociais, a CONTRATADA será responsável pelo pagamento de todos os tributos incidentes sobre o contrato.

A COCEL não indicará a filiação a Sindicato, considerando o enquadramento pela atividade econômica preponderante da licitante.

A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações previstas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em dependências da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade dos seus empregados.

Em caso de não comparecimento do profissional disponibilizado pela CONTRATADA para a prestação de serviços, nos horários contratados, a CONTRATANTE adotará as medidas para realização de desconto das horas-faltas, e aplicação de multa pela ausência de colaboradores nos postos de atendimento.

A base de cálculo para realizar o desconto de horas faltas para profissionais alocados no Teleatendimento/Telemarketing será o valor mensal do contrato dividido pelo número de dias trabalhados no mês, dividido por 6 horas diárias, dividido por 07 funcionários. O resultado será o valor da hora a ser descontado multiplicado pelo número de horas-faltas, acrescido da multa prevista em contrato.

A base de cálculo para realizar o desconto de horas faltas para profissionais alocados no Atendimento Presencial será o valor mensal do contrato dividido pelo número de dias trabalhados no mês, dividido por 8 horas diárias, dividido por 02 funcionários. O resultado





será o valor da hora a ser descontado multiplicado pelo número de horas-faltas, acrescido da multa prevista em contrato.

As horas trabalhadas em prorrogação de jornada de trabalho em dias críticos acarretarão no pagamento de adicional correspondente **ao acréscimo de 50% sobre a hora normal laborada ou na compensação de tais horas por folga em outro dia**, a critério da CONTRATANTE. De forma a possibilitar a compensação de jornada, a CONTRATADA deverá firmar com seus funcionários acordo coletivo no sindicato ao qual a CONTRATADA se enquadre devido à sua atividade econômica preponderante, ou acordo individual de banco de horas.

As horas trabalhadas em prorrogação de jornada de trabalho em caso de não comparecimento do profissional que deverá iniciar o turno seguinte de atendimento, desde que a CONTRATADA não encaminhe outro profissional habilitado para substituí-lo conforme previsão contratual, serão remuneradas no valor da hora normal prevista no contrato de prestação de serviços, uma vez que constitui dever da CONTRATADA substituir o profissional que não compareça para a realização da jornada de trabalho, ou que não possa realizá-la de forma integral por qualquer outro motivo (como saídas antecipadas, atestados médicos no meio da jornada, entre outros).

PRAZO DE EXECUÇÃO

O prazo de execução do contrato iniciará com a efetiva prestação dos serviços, e terá **vigência de 12 meses**, podendo ser prorrogável, limitando-se a 60 (sessenta) meses, mediante acordo entre as partes, através de termo aditivo, com fundamento no art. 168 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Campolarguense de Energia – COCEL.

A efetiva prestação dos serviços contratados objeto da licitação, inicia-se com o treinamento de habilitação dos profissionais.

DISPOSIÇÕES GERAIS

A empresa CONTRATADA deverá iniciar efetivamente suas atividades no prazo de até 30 dias corridos após a data de assinatura do contrato.

O canal de comunicação oficial com o (a) gestor (a) do contrato será por meio de e-mail. A gestora do contrato será a **Sra Juliana Felix Barause**, que poderá ser contatada por meio do e-mail juliana@cocel.com.br

A empresa CONTRATADA deverá informar qual será o canal de comunicação oficial e os dados do contato, fornecendo nome, endereço comercial, telefone e e-mail.

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos





serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá respeitar normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso as dependências da CONTRATANTE.

Deverá a CONTRATADA comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada, e prestar os esclarecimentos solicitados.

A CONTRATADA deverá cumprir as obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho, bem como cumprir as obrigações previstas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em dependências da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade dos seus empregados e manter os dados disponíveis por 5 (cinco) anos.



ANEXO II

DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE, DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO.

(Empresa), pessoa jurídica de direito privado, registrada sob CNPJ nº, localizada na Rua, no Município de, por intermédio do seu representante legal abaixo assinado, **DECLARA** sob as penalidades legais, para fins de participação na **LICITAÇÃO Nº 030/2023**, que não se encontra inidônea para licitar ou contratar com órgãos da Administração Pública, e de que não se enquadra em nenhuma hipótese de impedimento para contratar com a COCEL, conforme disciplina o artigo 7º do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL, cumprindo plenamente todos os requisitos de habilitação exigidos, assumindo integralmente a responsabilidade pelo fornecimento do seu objeto.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

_____, em ____ de _____ de 20__.

(assinatura da proponente)

OBS: Este documento NÃO deverá ser incluído nos envelopes de Proposta de Preços e de Documentos de Habilitação, devendo ser encaminhado ao Agente de Licitação, junto a documentação de CREDENCIAMENTO, conforme item 8.9.

"8.9 Efetuará a apresentação de DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE, DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO (ANEXO II), a qual deverá ser encaminhada ao Agente de Licitação, juntamente com os documentos para credenciamento."

ANEXO III
PROCURAÇÃO

(Empresa) com sede (endereço), (CNJP), neste ato representada por seu(s) representante(s) legal(is), ao final assinado(s), nomeia e constitui seu bastante procurador, (nome), (qualificação), (RG), (CPF), (residência), ao qual outorga(m) poderes específicos para representar a outorgante na **LICITAÇÃO Nº 030/2023**, em especial para formular lances, manifestar intenção de interpor recursos ou declinar do direito de fazer uso do mesmo, enfim, praticar todos os demais atos pertinentes ao referido certame licitatório, podendo ainda requerer, impugnar, desistir, assinar qualquer tipo de documento ou instrumento, que for necessário ao fiel cumprimento deste mandato.

Local, dia/mês/ano.

(Assinatura) _____

(nome e cargo do representante legal)

OBS: Este documento NÃO deverá ser incluído nos envelopes de Proposta de Preços e de Documentos de Habilitação, devendo ser encaminhado ao Agente de Licitação, junto com a documentação do CREDENCIAMENTO, conforme item 8.6., II.

"item 8.6. II - Se representante legal, deverá apresentar instrumento público ou particular de procuração, ou Termo de Credenciamento, outorgado pelo(s) representante(s) legal(is) da licitante, com a firma(s) reconhecida(s) ou com assinatura(s) com certificado(s) digital(is), na forma da Lei, comprovando a existência dos necessários poderes para formulação de lances de preços, firmar declarações, desistir ou apresentar razões de recurso, assinar Ata e praticar todos os demais atos inerentes ao certame. Nesta hipótese, deverá a procuração/termo de credenciamento estar acompanhada do ato de investidura do outorgante como dirigente da empresa." Obrigatória a apresentação de documento de identidade ou outro documento apto a tanto."

ANEXO IV**DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE MODELO**

Declaramos, sob as penalidades da lei, que a empresa..... está inscrita como **MICROEMPRESA E OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, não estando incurso em nenhuma condição de que impeça de usufruir dos benefícios da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, para licitar ou contratar com a Administração Pública.

....., de de

.....
(Assinatura do representante legal da empresa)

OBS: Este documento NÃO deverá ser incluído nos envelopes de Proposta de Preços e de Documentos de Habilitação, devendo ser encaminhado ao Agente de Licitação, juntamente com os documentos para credenciamento, conforme item 8.8.

OBS: "8.8 As microempresas ou empresas de pequeno porte para se utilizarem dos benefícios introduzidos pela Lei Complementar n.º 123/06, de 14/12/2006, deverão comprovar sua condição através da apresentação de **DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**, a qual deverá ser encaminhado ao Agente de Licitação, juntamente com os documentos para credenciamento descritos neste artigo."

ANEXO V**PROPOSTA**

À
COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL

Ref.: LICITAÇÃO N.º 030/2023

Prezados Senhores:

Tem a presente a finalidade de apresentar a nossa proposta **para prestação de serviços terceirizados para o Setor de teleatendimento**, de acordo com as quantidades e características constantes do Anexo I, do **Edital de Licitação n.º 030/2023**, considerando:

1. que o prazo de validade da Proposta, contado a partir da data de sua apresentação, é de 60 (sessenta) dias;
2. que assumimos inteira responsabilidade pela execução dos serviços, nos sujeitando as condições estabelecidas no ato convocatório e seus anexos;
3. que todas as despesas com a preparação e a apresentação da presente Proposta, correrão unicamente por nossa conta;
4. que concordamos em firmar o contrato para execução dos serviços relacionados nesta proposta, pelo(s) preço(s) apresentado através do lance registrado e oferecido por nosso representante credenciado;
5. que o preço ofertado é de:

ITEM ÚNICO

Prestação de serviços terceirizados de teleatendimento/telemarketing e atendimento presencial através de postos de atendimento (PAs), a serem executados impreterivelmente na sede da COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA-COCEL, conforme descrito no anexo I do edital de licitação, **considerando a necessidade de:**

07 (sete) Postos de Trabalho (PA I) para teleatendimento callcenter de segunda a domingo, inclusive feriados, considerando a necessidade na seguinte escala: 03 (três) postos de trabalho das 7h30 às 13h30; 03 (três) postos de trabalho das 13h00 às 19h00 e 01 (um) posto de trabalho das 18h00 às 00h00, pelo total mensal de R\$......(.....).

01 (um) Posto de Trabalho (PA I) para teleatendimento callcenter aos domingos, independente de ser feriado, mediante revezamento de forma que seja atendido das 7h30 às 00h00, pelo total mensal de R\$......(.....).

02 (dois) Postos de Trabalho (PA II) para atendimento presencial via agência comercial, de segunda à sexta-feira, com intervalo de 1h para almoço, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, considerando a necessidade de 02(dois) postos de trabalho, na seguinte escala: 01 (um) posto de trabalho das 08h00 as 17h00; e 01 (um) posto de trabalho das 08h30 as 17h30, pelo total mensal de R\$.....(.....).

O valor para a execução dos serviços objeto da presente proposta é de R\$ (....) mensal, totalizando R\$ (.....), pelo período de 12 (doze) meses, considerando a PLANILHA DE PREÇOS abaixo descrita.

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Discriminação dos Serviços

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	Salário Normativo da Categoria Profissional	
D	Convenção Coletiva de Trabalho/ Categoria Profissional: Teleatendimento	
E	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
F	Posto de Serviço/ Horas:	

Módulo 1: Composição da Remuneração

Composição da Remuneração		%	Valor R\$
A	Salário Base (mínimo de R\$ 1859,19)	100%	
B	Outros Adicionais (adicional noturno)		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Descanso Semanal Remunerado		
E	Adicional de Hora Reduzida		
F	Intervalo Intra jornada		
G	Outros (especificar)		
Total da Remuneração (TR)			

Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários

Benefícios Mensais e Diários		%	Valor R\$
A	Transporte		
B	Auxílio Alimentação (vales, cesta básica, etc)		
C	Assistência Médica e familiar		

D	Auxílio creche		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		
F	Outros (especificar)		
Total de benefícios mensais e diários			

Módulo 3: Insumos Diversos

Insumos Diversos		%	Valor R\$
A	Uniformes (camisetas)		
B	Materiais (crachá com foto)		
Total de insumos diversos			

Módulo 4: Encargos Sociais e Trabalhistas

Submódulo 4.1 - Encargos Previdenciários e FGTS

Encargos Previdenciários e FGTS		%	Valor R\$
A	INSS	20,00%	
B	SESI ou SESC	1,50%	
C	SENAI ou SENAC	1,00%	
D	INCRA	0,20%	
E	Salário Educação	2,50%	
F	FGTS	8,00%	
G	Seguro Acidente de Trabalho	3,00%	
H	SEBRAE	0,60%	
Total		36,80%	

Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias

13º Salário e Adicional de Férias		%	Valor R\$
A	13º Salário	8,33%	
B	1/3 de Férias Constitucional	2,78%	
Subtotal		11,11%	
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º salário e adicional de férias		
Total			

Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade

Afastamento Maternidade	%	Valor R\$
-------------------------	---	-----------

A	Afastamento Maternidade		
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
Total			

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão

Provisão para Rescisão		%	Valor R\$
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	3,06%	
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,72%	
F	Indenização adicional	0,08%	
Total		10,05%	

Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

Custo de Reposição do Profissional Ausente		%	Valor R\$
A	Férias	8,33%	
B	Ausência por doença	1,39%	
C	Licença Paternidade	0,02%	
D	Faltas Legais	0,28%	
E	Ausência por Acidente de trabalho	0,33%	
F	Outros (específica)		
Subtotal		10,05	
G	Incidência dos encargos do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição		
Total			

Quadro Resumo – Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas

Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas		%	Valor R\$
A	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		
B	13º salário e adicional de férias		
C	Afastamento maternidade		

D	Custo de Rescisão		
E	Custo de reposição do profissional ausente		
F	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 5 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro

Custos Indiretos, Tributos e Lucro		%	Valor R\$
A	Custos indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C1. Tributos Federais (especificar)		
	C2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C3. Tributos Municipais (especificar)		
	Total		

Nota (1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR POSTO

Resumo do custo por posto (total)		Valor R\$
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
	Subtotal (A+B+C)	
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributo e lucro	
Valor mensal TOTAL por empregado		

VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA (valor mensal dos serviços x 12 (doze) meses de execução contratual).	R\$
---	------------



6. declaramos que confirmaremos com nova proposta, no prazo de até 03 (três) dias úteis, os itens que foram apresentados lances com novos preços, e julgado como vencedor do certame;

7. declaramos ainda que, nos preços estão incluídos os custos diretos e indiretos, bem como administração, lucro e imprevistos, inclusive todos os tributos, encargos sociais e trabalhistas (ISS, FGTS, INSS E OUTROS) sujeitos em decorrência da presente Proposta;

8. que concordamos com as demais disposições do Edital, e reconhecemos à **COCEL**, o direito de aceitar ou rejeitar todas as propostas sem que nos assista qualquer direito indenizatório.

Local e data.

Assinatura do proponente

(Representante Legal da Empresa ou Procurador)

Dados da empresa para formalização do contrato caso sejamos vencedor:

Razão Social: _____

Endereço: _____

Município: _____ UF: _____ CEP: _____

Telefone: _____ Celular: _____

CNPJ: _____ Insc. Est.: _____

Email: _____

REPRESENTANTE LEGAL:

Nome: _____

Endereço: _____

Município: _____ UF: _____ CEP: _____

CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____

CIRG N.º: _____ Expedida por: _____

Email: _____



ANEXO VI
MINUTA DO CONTRATO
CONTRATO ESTATAL N.º/2023

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
 TERCEIRIZADOS DE TELEATENDIMENTO
 /TELEMARKETING E ATENDIMENTO PRESENCIAL
 ATRAVÉS DE POSTOS DE ATENDIMENTO (PAS), A
 SEREM EXECUTADOS IMPRETERIVELMENTE NA SEDE
 DA COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA-
 COCEL, QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA
 CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL E**

A **COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA - COCEL**, concessionária de serviços públicos de distribuição de energia elétrica, sediada na Rua Rui Barbosa, 520, no Município de Campo Largo - PR, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 75.805.895/0001-30, neste ato representada, na forma de seu estatuto social, pelo seu Diretor Presidente **JOSÉ ARLINDO LEMOS CHEMIN**, residente e domiciliado no Município de Campo Largo, ao final subscrito, adiante denominada simplesmente de **CONTRATANTE**, e do outro lado a empresa, sediada na Rua, CEP..... no Município de, Estado, inscrita no CNPJ/MF sob n.º, neste ato representada, pelo Sr., portador do RG nº, inscrito no CPF/MF sob o n.º....., ao final subscrito, adiante denominada simplesmente de **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato, o qual será regido pelas cláusulas e condições adiante ajustadas, que as partes mutuamente outorgam e aceitam, a saber:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1 - Constitui objeto deste contrato a **prestação de serviços terceirizados de teleatendimento e atendimento presencial através de postos de atendimento (PAs), a serem executados impreterivelmente na sede da CONTRATANTE**, por um período de 12 (doze meses) nas seguintes condições:

1.1.1

1.1.1.1 – Deverão ser disponibilizados **07 (sete) Postos de Trabalho (PA I) para teleatendimento callcenter de segunda a domingo, inclusive feriados, considerando a necessidade na seguinte escala: 03 (três) postos de trabalho das 7h30 às 13h30; 03 (três) postos de trabalho das 13h00 às 19h00 e 01 (um) posto de trabalho das 18h00 às 00h00.**

1.1.1.2 - Aos domingos deverá haver revezamento de forma que seja atendido **01(um) Posto de Trabalho (PA I) para teleatendimento das 7h30 às 00h00, independente de ser feriado.**



1.1.1.3 - Deverão ser disponibilizados **02 (dois) Postos de Trabalho (PA II)** para atendimento presencial via agência comercial, de segunda à sexta-feira, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, considerando a necessidade de **02(dois) postos de trabalho, na seguinte escala: 01 (um) posto de trabalho das 08h00 as 17h00; e 01 (um) posto de trabalho das 08h30 as 17h30.**

1.1.2 – As atividades a serem desenvolvidas pelos profissionais vinculados à empresa **CONTRATADA** serão as seguintes:

1.1.2.1 – PA I (Teleatendimento/Telemarketing via Call Center com fornecimento de recursos humanos para teleatendimento na sede desta companhia):

I - Teleatendimento receptivo na forma de atendimento humano, compreendendo as atividades de atendimento telefônico, e-mail e chat. Executar consultas aos sistemas de gestão, o registro de solicitações de serviço, reclamações, denúncias, atualizações cadastrais, encaminhamento adequado das demandas, a prestação de informações técnicas e/ou comerciais, esclarecimentos sobre o que será feito para a demanda solicitada, negociação de dívidas e parcelamentos;

II - Teleatendimento ativo na forma de atendimento humano, para dar retornos referentes a demandas apresentadas, atualizações de cadastros, entre outros serviços administrativos.

1.1.2.2 – PA II (Atendimento presencial via agência comercial na sede desta companhia):

I - Atendimento presencial aos consumidores e demandas solicitadas via e-mail. Compreende a consultas aos sistemas de gestão, o registro de solicitações de serviço, reclamações, denúncias, atualizações cadastrais, encaminhamento adequado das demandas, a prestação de informações técnicas e/ou comerciais, esclarecimentos sobre o que será realizado para atender a demanda solicitada, negociação de dívidas e parcelamentos, entre outros serviços administrativos relacionados a função.

1.1.3 - Os canais de atendimento e equipamentos para a execução do trabalho serão disponibilizados pela CONTRATANTE, a qual é responsável pelo seu funcionamento, manutenção e disponibilização, como linhas telefônicas, internet, *headsets*, computadores, mesas, cadeiras, entre outros equipamentos.

1.2 - Este Contrato é decorrente da **Licitação nº 030/2023** e da Proposta Comercial de ____/____/2023.

CLÁUSULA SEGUNDA: DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 - Para todos os efeitos legais, para melhor caracterização dos objetos, definir procedimentos e normas decorrentes das obrigações ora contraídas, integram este Contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes documentos:

2.1.1 - Edital de Licitação n.º 030/2023, de 06 de junho de 2023 e respectivos Anexos;

2.1.2 - Proposta Comercial da Contratada.



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00



2.1.3 - Planilha de Composição dos Custos e Formação dos Preços;

2.1.4 - Matriz de Riscos

2.2 Os documentos referidos definem os direitos e as obrigações da **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA: DO LOCAL DOS SERVIÇOS

3.1 - Os serviços serão realizados na sede da **CONTRATANTE**, localizada na Rua Rui Barbosa, 520 – CENTRO - CAMPO LARGO – PR.

CLÁUSULA QUARTA: DO PREÇO

4.1 - O valor para a execução dos serviços objeto do presente contrato é de **R\$ (....)** mensal, totalizando **R\$ (.....), pelo período de 12 (doze) meses.**

4.2 - É vedado à **CONTRATADA** pleitear qualquer adicional de preço por faltas ou omissões que porventura venham a ser constatada em sua Proposta, com relação a imprevistos, lucros, mão-de-obra especializada necessária para a execução do objeto, despesas de transporte, combustível, manutenção de veículo, refeições, hospedagem, pequenas despesas, horas extras, despesas de viagem, administração, encargos fiscais, trabalhistas e sociais.

4.3 - As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA QUINTA: DO PAGAMENTO

5.1 - O pagamento será efetuado através de Nota Fiscal/Fatura emitida pela **CONTRATADA**.

5.2 - O pagamento pela prestação dos serviços será efetuado até o 8º (oitavo) dia útil subsequente ao mês da execução do serviço, mediante entrega pela **CONTRATADA** da Nota Fiscal na sede da **CONTRATANTE** e o envio dos comprovantes de pagamento dos encargos sociais e trabalhistas referentes ao mês anterior, para o e-mail lorena@cocel.com.br com cópia para juliana@cocel.com.br.

5.3 - A **CONTRATANTE** reserva-se o direito de descontar do faturamento mensal os débitos da **CONTRATADA** e as multas previstas na CLÁUSULA NONA.

CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 - A **CONTRATADA**, além dos demais encargos previstos neste contrato e em seus anexos que o integram, obriga-se a:

6.1.1 - Promover a organização técnica e administrativa dos serviços objeto deste contrato de modo a conduzi-los eficientemente, de acordo com as especificações técnicas fornecidas pela **CONTRATANTE** nos prazos previamente determinados e de acordo com as normas que regem o setor elétrico brasileiro.



6.1.2 - Conduzir os serviços de acordo com as normas técnicas, em estrita observância às legislações federal, estadual e municipal, devendo, ainda, conduzir os serviços e o seu pessoal de modo a formar junto ao público uma boa imagem da **CONTRATANTE** e de si própria.

6.1.3 - Transportar às suas expensas, seu pessoal necessário aos serviços se necessário.

6.1.4 - Responsabilizar-se pelo bom comportamento de seu pessoal, podendo a **CONTRATANTE** exigir o afastamento imediato de qualquer empregado da **CONTRATADA**, cuja permanência seja considerada prejudicial às relações da **CONTRATANTE** com autoridades e particulares.

6.1.5 - Contratar todos os seguros a que estiver obrigada pelas leis brasileiras, em qualquer tempo, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

6.1.6 - Obedecer às exigências do Código Nacional de Trânsito e demais normas pertinentes em relação ao transporte de pessoas.

6.1.7 - Responsabilizar-se pelos pagamentos, sem qualquer reembolso por parte da **CONTRATANTE**, de indenizações decorrentes de acidentes ou fatos que causem danos ou prejuízos aos serviços ou terceiros quando resultantes de imprudência, negligência, imperícia, ou dolo de seus empregados.

6.1.8 - Utilizar-se somente de pessoal habilitado para os serviços que se fizerem necessários para a execução do Contrato.

6.1.9 - Reparar ou refazer, exclusivamente às suas expensas, os serviços inadequadamente executados, sanando todos os defeitos dentro dos prazos estipulados.

6.1.10 - Apresentar mensalmente à **CONTRATANTE**, os comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e trabalhistas, compostos dos seguintes documentos, referentes ao mês anterior:

- a) Folha de pagamento;
- b) Guia de recolhimento do FGTS;
- c) Guia de Recolhimento do INSS;
- d) Guia de recolhimento do ISS;
- e) Relação dos empregados que atuam diretamente na execução do objeto do contrato.
- f) Holerite assinado pelo colaborador
- g) Comprovante de depósito do valor constante no holerite, do mês corrente;
- h) Comprovante de disponibilização do vale alimentação;
- i) Atualização de ASO (quando em tempo).

6.1.11 - Manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.1.12 - A **CONTRATADA** se obriga a respeitar, rigorosamente, durante o período de



vigência do contrato, as normas de higiene e segurança, Lei 6.514 de 22 de dezembro de 1977, por cujos encargos responderão, devendo observar também os requisitos de qualidade, determinados **pela CONTRATANTE**.

6.1.13 - A CONTRATADA se obriga a providenciar a substituição dos empregados por outro habilitado, por motivo de falta, até no máximo 02 horas a partir do horário de trabalho, e substituição no período de férias, licença ou demissão, conforme descritivo no anexo I do edital, de forma a evitar a interrupção dos serviços e aplicação das penalidades.

6.1.14 - Só poderá haver a substituição dos empregados por outro profissional habilitado para assumi-lo, não prejudicando os outros postos de atendimento.

6.1.15 - Realizar o pagamento dos salários aos profissionais envolvidos nos serviços, até o 5º dia útil do mês subsequente, possibilitando a conferência do pagamento por parte da Administração.

6.1.16 - Respeitar todas as obrigações avençadas no Acordo e/ou Convenção Coletiva de Trabalho do(s) sindicato(s) da(s) categoria(s) dos seus empregados, alocados para a execução do objeto da presente contratação, respeitando o item de diferenciação remuneratória de mercado constante no Termo de Referência.

6.1.17 - A **CONTRATADA** se obriga a cumprir as obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho, bem como a cumprir as obrigações previstas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

6.1.18 - Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em dependências da **CONTRATANTE**. Apresentar no início de cada exercício, ao gestor do contrato, a relação anual de férias dos profissionais envolvidos nos serviços.

6.1.19 - Respeitar normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso as dependências.

6.1.20 - Prestar os serviços de acordo com as condições e obrigações constantes do Anexo I do Edital de Licitação – Termo de Referência.

6.1.21 - A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um coordenador, cuja mão de obra poderá ser compartilhada com outras operações da **CONTRATADA**. O coordenador será o responsável pela organização da substituição de funcionários em férias, de atestado, afastados, sem que seja necessária a interferência do **CONTRATANTE** para o bom desenvolvimento das atividades realizadas pelo profissional substituto.

6.1.22 - O coordenador disponibilizado pela **CONTRATADA** deverá receber as avaliações mensais do profissional contratado, e aplicar as devidas medidas cabíveis ao profissional que não atinja 75% da meta de qualidade estabelecida pela **CONTRATANTE**. O profissional



da **CONTRATADA** que não atingir por 03 (três) meses consecutivos o índice de qualidade acima de 75% deverá ser substituído de forma imediata por outro capacitado.

6.1.23 - Constitui obrigação da **CONTRATADA** manter o profissional disponibilizado para a prestação de serviços junto à **CONTRATANTE** portando crachá de identificação (com foto).

6.1.24 - Constitui obrigação da **CONTRATADA**, disponibilizar à **CONTRATANTE**, devido à especificidade do atendimento, altamente regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica, e para que não haja queda na qualidade do atendimento prestado aos consumidores da Cotel, no mínimo 80% dos profissionais com experiência em atendimento ou teleatendimento em Distribuidora de Energia Elétrica por pelo menos três meses.

6.1.25 - Constitui obrigação da **CONTRATADA**, disponibilizar à **CONTRATANTE**, profissionais precisam ter idade mínima de dezoito anos, escolaridade Ensino Superior/Técnico cursando ou completo em administração ou correlatos, bem como formação básica/intermediária comprovada em informática, digitação, "Internet", "Windows" e pacote "Office".

6.1.26 - Os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA** também devem ter as seguintes habilidades:

I - Percepção: capacidade para perceber e analisar situações, em sua totalidade;

II - Controle Emocional: capacidade para manter o controle do comportamento e das atitudes diante de situações de conflito;

III - Assimilação: capacidade para adquirir novos conhecimentos e recorrer às experiências adquiridas, anteriormente, adequando-as às novas situações;

IV - Comunicação: capacidade para expressar-se com clareza e objetividade, tanto por meio da linguagem escrita quanto falada;

V - Iniciativa: disposição para agir e solucionar, por si, as situações que fujam de sua rotina de trabalho;

VI - Responsabilidade: capacidade para responder pelos resultados das atividades, bem como ser pontual e agir de acordo com as normas da empresa;

VII - Habilidade Interpessoal: capacidade de dar e receber feedback, bem como apresentar facilidade de comunicação e argumentação;

VIII - Sensibilidade: capacidade de ser sensível a questões sociais;

IX - Atenção concentrada: capacidade para responder, de forma adequada e simultânea, a diversos estímulos advindos do meio;

X - Discrção: ter discernimento para manter-se reservado em circunstâncias que assim o exigir;

XI - Postura: capacidade para adequar-se, demonstrando atitudes e comportamentos éticos;

XII - Criatividade: capacidade de propor ideias e sugestões inovadoras.

6.1.26 - Deverá ainda a **CONTRATADA** substituir de imediato qualquer colaborador cuja conduta seja considerada inconveniente ou que prejudique a relação da **CONTRATANTE** com seus consumidores.

6.1.27 - A **CONTRATADA** deverá implementar e manter Política de Recursos Humanos, voltado para garantir a qualidade dos serviços contratados, envolvendo os seguintes critérios:

I - Treinamento voltado para a qualidade técnica, motivação e relacionamento interpessoal (com reciclagem anual);

II - Acompanhamento médico-ocupacional;

III - Avaliação permanente dos contratados.

6.1.28 - A **CONTRATADA** deverá instalar/disponibilizar relógio ponto para registro dos horários de entrada e saída de seus funcionários, sendo responsável pela fiscalização do cumprimento da jornada de trabalho diária e disponibilizar as informações a gestora do contrato sempre que solicitado no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

6.1.29 - A **CONTRATADA** deverá manter todo o controle de ponto relacionado à jornada de trabalho de seus colaboradores em suas operações em evidências auditáveis do controle e apresentar para a **CONTRATANTE** sempre que solicitado, deixando à disposição por um período de 5 (cinco) anos.

6.1.30 - Os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA** deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

I - Para os colaboradores prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura de acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações da **CONTRATANTE**.

II - O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expressa claramente, no contrato, a penalidade caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

6.1.31 - Todos os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA** deverão ter treinamento prévio sobre a Lei 13709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados.

6.1.32 - Deverá existir processo disciplinar formal para os empregados da **CONTRATADA** que tenham violado as políticas e procedimentos de segurança organizacional.

6.1.33 - Os usuários de sistemas e softwares da **CONTRATANTE** terão senhas personalizadas de acesso, e com níveis de acesso restritos à sua função a critério da **CONTRATANTE**. Para os casos de demissão de funcionário ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverá a **CONTRATADA** enviar a **CONTRATANTE** os dados dos funcionários demitidos/dispensados, a fim de a **CONTRATANTE** bloquear todos os acessos do mesmo.

6.1.34 - Os objetos utilizados no ambiente de trabalho que são de propriedade da **CONTRATANTE** deverão ser devolvidos pela **CONTRATADA** de imediato na demissão/dispensa.

6.1.35 - Durante o período de 03 (meses) o profissional da **CONTRATADA** passará pelas avaliações de qualidade da **CONTRATANTE**, e caso o mesmo não atinja a meta de 75% deverá ser substituído ainda no período de experiência.

6.1.36 - O profissional disponibilizado pela **CONTRATADA** só será considerado habilitado para iniciar o atendimento na **CONTRATANTE** ou substituir outro, depois de realizar o treinamento de 03 (três) meses com índice de qualidade a partir de 75%.

6.1.37 - Em caso de substituição de funcionário, por qualquer motivo, a **CONTRATADA** deverá manter outro habilitado, até que o novo profissional seja considerado habilitado para assumir o posto de atendimento sem qualquer acréscimo ao valor do contrato objeto da licitação.

6.1.38 - Quando for necessária a substituição do profissional disponibilizado pela **CONTRATADA** por motivo de férias, licenças, rescisão do contrato de trabalho, entre outros motivos, o novo colaborador que vier a substituí-lo já deverá ter passado por treinamento mínimo de 03 (três) meses disponibilizado pela **CONTRATANTE**, sem qualquer acréscimo ao valor do contrato objeto da licitação.

6.1.39 - A qualquer tempo, havendo a necessidade de substituição do profissional, para dar início ao treinamento e habilitação do novo profissional, a **CONTRATADA** deverá apresentar e ter sido aprovada, no Setor de Segurança do Trabalho desta concessionária, a documentação de contratação do profissional que atuará junto à **CONTRATANTE**.

6.1.40 - A **CONTRATANTE** a qualquer tempo poderá realizar conforme demandas internas novos treinamentos com os profissionais da empresa **CONTRATADA**, registrando estes treinamentos no Formulário Interno FR.COCEL.011 e enviando o registro a **CONTRATADA**.

6.1.41 - Além dos pagamentos de salários, verbas trabalhistas e encargos sociais, a **CONTRATADA** será responsável pelo pagamento de todos os tributos incidentes sobre o contrato.

6.1.42 - A **CONTRATADA** deverá cumprir todas as obrigações previstas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

6.1.43 - A **CONTRATADA** deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em dependências da **CONTRATANTE**.

6.1.44 - A **CONTRATADA** deverá exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade dos seus empregados.

6.1.45 - De forma a possibilitar a compensação de jornada, a **CONTRATADA** deverá firmar com seus funcionários acordo coletivo no sindicato ao qual a **CONTRATADA** se





enquadre devido à sua atividade econômica preponderante, ou acordo individual de banco de horas.

6.1.46 - A empresa **CONTRATADA** deverá informar qual será o canal de comunicação oficial e os dados do contato, fornecendo nome, endereço comercial, telefone e e-mail.

6.1.47 - A **CONTRATADA** deverá responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **CONTRATANTE**.

6.1.48 - A **CONTRATADA** deverá respeitar normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso as dependências da **CONTRATANTE**.

6.1.49 - Deverá a **CONTRATADA** comunicar à **CONTRATANTE** qualquer anormalidade constatada, e prestar os esclarecimentos solicitados.

CLÁUSULA SÉTIMA: OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 - Constituem obrigações da **CONTRATANTE** durante a vigência do presente contrato:

7.1.1 - Fornecer à **CONTRATADA** as informações (rol) e especificações necessárias à correta execução dos serviços.

7.1.2 - Esclarecer à **CONTRATADA**, em tempo hábil, toda e qualquer dúvida com referência a execução dos serviços.

7.1.3 - Inspeccionar os serviços executados e avaliar os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA**.

7.1.4 - Pagar à **CONTRATADA** as faturas apresentadas e aceitas nas condições estabelecidas na Cláusula Quinta deste Contrato.

7.1.5 - Disponibilizar os canais de atendimento e equipamentos para a execução dos serviços na sede da **CONTRATANTE**. A **CONTRATANTE** é responsável pelo seu funcionamento, manutenção e disponibilização, como linhas telefônicas, internet, headsets, computadores, mesas, cadeiras, entre outros equipamentos.

7.1.6 - O treinamento será realizado pela **CONTRATANTE**, na sede por empregados públicos lotados no Setor de Atendimento da companhia, de forma a se tornarem os profissionais disponibilizados pela **CONTRATADA** habilitados ao trabalho antes de assumir o posto de atendimento.

CLÁUSULA OITAVA: PRAZO DE VIGÊNCIA E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

8.1 O contrato, objeto da presente licitação, inicia-se com a efetiva prestação dos serviços, e terá vigência de 12 meses, podendo ser prorrogável por períodos iguais e sucessivos, limitando-se a 60 (sessenta) meses, mediante acordo entre as partes, através de termo aditivo, com fundamento no **art. 168 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Campolarguense de Energia – COCEL**.





8.2 - Em caso de prorrogação do prazo de execução dos serviços, o valor pela execução do objeto da presente licitação será reajustado a cada período de 12 (doze) meses, tomando-se os valores e corrigindo monetariamente pelo IPCA, ou outro índice que vier a substituí-lo.

8.3 - A empresa CONTRATADA deverá iniciar efetivamente suas atividades no prazo de até 20 dias corridos após a data de assinatura deste contrato.

CLÁUSULA NONA: PENALIDADES

9.1 - O não cumprimento das obrigações assumidas neste contrato, garantida a previa defesa na forma da lei, sujeitará a **CONTRATADA** às seguintes penalidades:

9.1.1 - Pela inexecução parcial do contrato, no prazo assinalado, importará na aplicação à **CONTRATADA** de multa diária na ordem de 0,2% sobre o valor dos serviços em atraso, limitada a 6% (seis por cento).

9.1.2 - De 10% (dez por cento) do valor do contrato, no caso de inexecução total do contrato.

9.2 - O valor da multa aplicada, após o regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE** ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

9.3 - A inexecução parcial ou total do contrato, também importará à **CONTRATADA** a suspensão do direito de licitar com a **CONTRATANTE** por um período de 02 (dois) anos, contados da aplicação de tal medida punitiva, bem como a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

9.4 - Será propiciada defesa à **CONTRATADA** antes da imposição das penalidades elencadas nos itens precedentes.

9.5 - O valor da multa aplicada, após o regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE** ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

9.6 - As sanções poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos:

I - por ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à **CONTRATANTE**, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros;

II - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

III - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

IV - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a **CONTRATANTE** em virtude de atos ilícitos praticados.

9.7 - Na aplicação das penalidades, a **CONTRATANTE** considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da contratada, podendo deixar de aplicá-las, em parecer motivado, se admitidas as suas justificativas.





9.8 - Em caso de não comparecimento do profissional disponibilizado pela **CONTRATADA** para a prestação de serviços, nos horários contratados, a **CONTRATANTE** adotará as medidas para realização de desconto das horas-faltas, e aplicação de multa pela ausência de colaboradores nos postos de atendimento.

9.9 - A base de cálculo para realizar o desconto de horas faltas para profissionais alocados no Teleatendimento Call Center será o valor mensal do contrato dividido pelo número de dias trabalhados no mês, dividido por 6 horas diárias, dividido por 07 postos de trabalho. O resultado será o valor da hora a ser descontado multiplicado pelo número de horas-faltas, acrescido da multa prevista em contrato.

9.10 - A base de cálculo para realizar o desconto de horas faltas para profissionais alocados no atendimento presencial será o valor mensal do contrato dividido pelo número de dias trabalhados no mês, dividido por 8 horas diárias, dividido por 02 funcionários. O resultado será o valor da hora a ser descontado multiplicado pelo número de horas-faltas, acrescido da multa prevista em contrato.

9.11 - As horas trabalhadas em prorrogação de jornada de trabalho em dias críticos acarretarão no pagamento de adicional correspondente ao acréscimo de 50% sobre a hora normal laborada ou na compensação de tais horas por folga em outro dia, a critério da **CONTRATANTE**. De forma a possibilitar a compensação de jornada, a **CONTRATADA** deverá firmar com seus funcionários acordo coletivo no sindicato ao qual a **CONTRATADA** se enquadre devido à sua atividade econômica preponderante, ou acordo individual de banco de horas.

9.12 - As horas trabalhadas em prorrogação de jornada de trabalho em caso de não comparecimento do profissional que deverá iniciar o turno seguinte de atendimento, desde que a **CONTRATADA** não encaminhe outro profissional habilitado para substituí-lo conforme previsão contratual, serão remuneradas no valor da hora normal prevista no contrato de prestação de serviços, uma vez que constitui dever da **CONTRATADA** substituir o profissional que não compareça para a realização da jornada de trabalho, ou que não possa realizá-la de forma integral por qualquer outro motivo (como saídas antecipadas, atestados médicos no meio da jornada, entre outros).

CLÁUSULA DÉCIMA: ALTERAÇÃO DO CONTRATO

10.1 - Este Contrato poderá ser alterado nos casos previstos nos artigos 170 a 174 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SUBCONTRATAÇÕES

11.1 - A **CONTRATADA** não poderá subcontratar o objeto deste contrato.



CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: RESCISÃO CONTRATUAL

12.1 - A **CONTRATANTE** poderá rescindir o contrato, de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que assista ao **CONTRATADO** qualquer direito a indenização, conforme disposto no Edital, no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL e na Lei nº 13.303/16, com as consequências neles previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: LEIS E REGULAMENTOS

13.1 - A **CONTRATADA** será responsável e indenizará a **CONTRATANTE** e seus agentes representantes contra quaisquer reivindicações, exigências, ações, danos, custos, débitos ou despesas provenientes de transgressão ou alegada transgressão de leis ou nelas baseadas, inclusive por quaisquer ordens ou instrumentos, tanto suas como de seus profissionais.

13.2 - A **CONTRATADA** será debitada de todas as despesas, honorários e depósitos que possam ser requeridos em cumprimento a lei, relativos à prestação dos SERVIÇOS para cumprimento deste CONTRATO.

13.3 - Aplicam-se a este contrato as disposições: do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da COCEL; Lei nº 13.303/16; Lei nº 8.078/90; Lei nº 8.137/90; Lei nº 8.429/92; Lei Complementar nº 123/06; outras legislações quando couber.

13.4 - O presente contrato não gera vínculo empregatício, de qualquer natureza, entre a **CONTRATADA** e seus colaboradores e a **CONTRATANTE**, pois tem caráter de serviço autônomo prestado por tempo/prazo e condições determinadas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: NOVAÇÃO

14.1 - A não utilização por parte da **CONTRATANTE**, de quaisquer direitos a ela assegurados neste CONTRATO ou na Lei, em geral, ou a não aplicação de quaisquer sanções neles previstas, não importa em novação quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

14.2 - Todos os recursos postos à disposição da **CONTRATANTE** neste Contrato serão considerados como cumulativos, e não alternativos, inclusive em relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: VALOR DO CONTRATO

15.1 - As partes **CONTRATANTES** dão ao presente contrato o valor global de **R\$..... ()**, para todos os legais e jurídicos efeitos.

15.2 - Os pagamentos serão efetuados pela **CONTRATANTE**, em reais, com recursos vinculados ao orçamento anual, vinculados às seguintes classificações contábeis:

Item orçamentário:
4531.08.064 – Serviços de teleatendimento



CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA MATRIZ DE RISCOS

16.1 - Nesta cláusula definem-se os riscos e as responsabilidades entre a COCEL e a CONTRATADA, sendo que a matriz de riscos caracteriza o equilíbrio econômico-financeiro na execução do Contrato, em termos de ônus financeiros decorrentes de eventos supervenientes à contratação.

16.2 - A CONTRATADA é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do Contrato, conforme hipóteses elencadas no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital.

16.3 - A CONTRATADA não é responsável pelos riscos e responsabilidades relacionados ao objeto do Contrato quando estes competirem à COCEL, conforme estabelecido no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital.

16.4 - Ressalta-se que o Anexo "Matriz de Riscos", do Edital, constitui peça integrante deste Contrato, independentemente de transcrição.

16.5 - Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital, a CONTRATADA deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, informar a COCEL sobre o ocorrido, contendo as seguintes informações mínimas:

- a)** Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;
- b)** As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;
- c)** As medidas que irão tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;
- d)** As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e
- e)** Outras informações relevantes.

16.6 - Após a notificação, a COCEL poderá solicitar esclarecimentos adicionais à CONTRATADA e decidirá quanto à responsabilidade pelo ocorrido. A forma e o prazo para resolução serão acordados entre a COCEL e a CONTRATADA.

16.7 - Avaliada a gravidade do evento, a COCEL e a CONTRATADA, mediante acordo, decidirão quanto à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, salvo se as consequências do evento estejam cobertas por Terceiro (Ex.: Seguradora), se houver.

16.8 - O reconhecimento pela COCEL dos eventos descritos no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital, que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente à CONTRATADA, não dará ensejo de recomposição do equilíbrio econômico financeiro do Contrato, devendo o risco ser suportado exclusivamente pela CONTRATADA.

16.9 - As obrigações contratuais afetadas por caso fortuito, fato do príncipe ou força maior deverão ser comunicadas pela COCEL e pela CONTRATADA em até 01 (um) dia útil ou conforme prazo específico definido em cláusula contratual, contados da data da ocorrência do evento.

16.10 - Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do Contrato, não previstos no Anexo "Matriz de Riscos", do Edital, serão decididos mediante acordo entre a COCEL e a CONTRATADA, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

16.11 - As partes se comprometem a empregar todas as medidas e ações necessárias a fim de minimizar os efeitos advindos dos eventos de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

16.12 - O Contrato poderá ser rescindido quando demonstrado que todas as medidas para sanar os efeitos do evento tenham sido tomadas e, mesmo assim, a manutenção do contrato tenha se tornado impossível ou inviável nas condições existentes ou, ainda, seja excessivamente onerosa.

CLÁUSULA DÉCIMA SETIMA: DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1 - A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** comprometem-se a cumprir com as obrigações e requisitos das legislações de proteção de informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável ("Dados Pessoais") vigentes, incluindo, mas não se limitando à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD"), Lei nº12.965, de 23 de abril de 2014 ("Marco Civil da Internet"), Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990 ("Código de Defesa do Consumidor"), Lei Complementar nº 166, de 08 de abril de 2019 ("Lei do Cadastro Positivo") e Lei nº12.527, de 18 de novembro de 2011 ("Lei de Acesso à Informação"), conforme aplicável;

17.1.1 - Além destas obrigações, a **CONTRATADA** também deverá:

I - Abster-se de realizar quaisquer ações ou omissões que possam resultar de alguma forma em violação das Legislações de Proteção de Dados Pessoais pela **COCEL**;

II - Tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para manter a COCEL em conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais;

III - Garantir que qualquer atividade realizada que utilize Dados Pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração ("Tratamento") resultante do objeto do presente Contrato, bem como o uso e marketing de tais dados, e as medidas adotadas para a privacidade e segurança estejam em conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais e sejam consistentes



com a Política LGPD, visando conformidade com a legislação brasileira e internacional de proteção de dados pessoais;

IV - Não realizar qualquer Tratamento de Dados Pessoais, resultantes da execução do Contrato, sem enquadramento em uma das bases legais estipuladas no art. 7º da LGPD;

V - Adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais;

VI - Somente realizar o Tratamento de Dados Pessoais como resultado do presente Contrato com a finalidade de cumprir com as respectivas obrigações contratuais;

VII - Não permitir ou facilitar o Tratamento de Dados Pessoais por terceiros para qualquer finalidade que não seja o cumprimento de suas respectivas obrigações contratuais;

VIII - A **CONTRATADA** não poderá subcontratar nenhuma das suas atividades de Tratamento de Dados Pessoais, nos termos do presente Contrato, sem o prévio e expresso consentimento da **COCEL**. Havendo subcontratação, a **CONTRATADA** deverá celebrar contrato por escrito com a subcontratada contendo as mesmas obrigações no que se refere à Proteção de Dados Pessoais dispostas no presente Contrato. Em caso de descumprimento pela subcontratada das obrigações em matéria de Proteção de Dados Pessoais que lhe incumbem nos termos do referido contrato por escrito, a **CONTRATADA** continua a ser plenamente responsável perante a **CONTRATANTE** pelo cumprimento destas obrigações;

IX - Comunicar a **COCEL** imediatamente e em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas em caso de incidentes e/ou vazamentos envolvendo dados resultantes do tratamento de Dados Pessoais obtidos para a execução do presente Contrato.

17.2 - A **COCEL** e a **CONTRATADA** desde já pactuam que o descumprimento por uma das Partes, de qualquer Legislação de Proteção de Dados Pessoais, das políticas da **COCEL** ou das provisões contidas nesta cláusula gerará obrigação da Parte culpada em indenizar, defender e manter isento(a)(s) a(s) outra(s) Parte(s) e suas entidades afiliadas, conselheiros, diretores, executivos e empregados de todas as responsabilidades, perdas, os danos, prejuízos, custos, despesas, ações, processos, demandas, multas e penalidades decorrentes do descumprimento, por uma das Partes, de suas obrigações, declarações e garantias previstas nesta Cláusula, sendo que nenhuma limitação de responsabilidade eventualmente acordada neste Contrato será aplicada para as indenizações por descumprimento das obrigações desta Cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA ÉTICA E INTEGRIDADE

18.1 - A **CONTRATADA** deverá observar, durante a vigência do presente contrato, o disposto na Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

18.2 - A **CONTRATADA** deverá conhecer os princípios éticos e compromissos definidos no Código de Conduta da **COCEL** - disponível em seu sítio eletrônico (<http://transparencia.cocel.com.br/codigo-de-conduta-etica/>). Dessa forma, não caberá à **CONTRATADA** quaisquer reclamações posteriores quanto às sanções aplicadas em





virtude de descumprimento do referido Código e disposições legais contidas na Lei 12.846/2013.

18.3 – A CONTRATADA, sem excluir o dever da **COCEL**, está obrigada a fiscalizar o cumprimento da presente Cláusula, instruindo e dando ciência a todos aqueles que atuem em seu nome, para a execução do presente Contrato, visando à prevenção, detecção e combate de atos lesivos.

18.4 – A CONTRATADA se compromete a denunciar, imediatamente, a prática de irregularidades de que tiver conhecimento, por meio do Canal de Denúncias da **COCEL**, por telefone ou pelo e-mail:

a) 0800 726 2212

b) ouvidoria@cocel.com.br

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: GESTOR DO CONTRATO

19.1 – Para efeitos deste Contrato, a **CONTRATANTE** designa como gestor o Gerente da Divisão XXXXXX, Sra. XXXX.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: FORO

20.1 – Para dirimir eventuais controvérsias oriundas do presente Contrato, as partes elegem o foro da Comarca de Campo Largo – PR, com expressa renúncia a outro qualquer, por mais privilegiado que se apresente.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o presente CONTRATO na data abaixo indicada, em 02 (duas) vias, e rubricam os demais documentos de Contrato, os quais foram lidos, achados conforme e aceitos, na presença das testemunhas que também o assinam.

Campo Largo, de de 2023.

COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA – COCEL

José Arlindo Lemos Chemin – Diretor Presidente

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:

GESTOR DO CONTRATO:

Nome:



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140
CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00

ANEXO VII
MATRIZ DE RISCO

ITEM	ITEM DE SERVIÇO/OBRA	RISCO/DEFINIÇÃO	ALOCÇÃO	OBSERVAÇÕES
1	Recursos Humanos	Atraso ou não conformidade na disponibilização de 100% da mão de obra solicitada.	CONTRATADA	A COCEL poderá aplicar sanção conforme previsto em Contrato.
2	LAN - Rede de dados local	Estrutura de rede interna da operação em desacordo.	CONTRATANTE	Responsabilidade da COCEL.
3	Sistemas de Atendimento	Garantir a conexão e operação de todos os sistemas necessários para atendimento ao cliente do 0800 da CONTRATANTE.	CONTRATANTE	É de responsabilidade da CONTRATANTE, disponibilizar os sistemas de atendimento para a CONTRATADA.
4	Todos os itens do objeto	Variação de Tributos	CONTRATANTE	A COCEL irá avaliar casos supervenientes mediante formalização e comprovação do impacto pela contratada.
5	Todos os itens do objeto	Pendências de documentos para o faturamento.	CONTRATADA	A Contratada deverá estar atenta aos prazos e condições determinados pela COCEL.
6	Todos os itens do objeto	Pendências de documentação trabalhista.	CONTRATADA	A Contratada deverá atentar-se aos documentos exigidos de modo a evitar retenções/glosas de valores.
7	Todos os itens do objeto	Atraso no pagamento do documento fiscal.	CONTRATANTE	A COCEL deverá atentar-se aos prazos de pagamento dos documentos fiscais, de modo a evitar gastos extras com o pagamento de juros e correção monetária, desde que atendidos todos os prazos e documentos exigidos à Contratada.



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140

CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00

8	Todos os itens do objeto	Acidentes de trabalho	CONTRATADA	<p>A Contratada deverá observar o disposto no item SEGURANÇA e os demais dispositivos, normas e leis relacionados, de modo a evitar acidentes, multas contratuais, reclamações trabalhistas e suas consequências.</p> <p>A Contratada deve responsabilizar-se pelos prazos e montantes envolvidos. A Contratada deverá estar ciente das penalidades previstas no caso de acidentes de trabalho, garantido o direito à ampla defesa e contraditório.</p> <p>A Contratada deverá responsabilizar-se pela saúde de seus empregados que atendam ao presente Contrato, prestando-lhes pronto atendimento, em caso de acidentes durante a execução dos serviços, comunicando imediatamente à COCEL.</p>
9	Todos os itens do objeto	Deixar de cumprir obrigações trabalhistas e previdenciárias dos seus empregados.	CONTRATADA	A COCEL poderá aplicar as sanções administrativas previstas no Termo de referência e Contrato.
10	Todos os itens do objeto	Cálculo indevido de tributos, multas fiscais e acréscimos tributários nas notas fiscais de faturamento.	CONTRATADA	A Contratada deverá atentar-se aos cálculos envolvidos, conforme seu enquadramento tributário, antes de apresentar as notas fiscais. A COCEL não reembolsará, em hipótese alguma, tributos indevidamente calculados, multas fiscais e demais acréscimos tributários.



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140

CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00

11	Equipe de colaboradores atualizada	Atuação em desconformidade com procedimentos estabelecidos/ legislação. Sanções. Prejuízos sociais e financeiros.	CONTRATADA	Diligencia da contratada na execução contratual, podendo a COCEL aplicar sanção conforme previsto em Contrato.
12	Todos os itens do objeto	Roubo/ furto e/ou apropriação indevida de materiais e equipamentos.	CONTRATADA	Diligencia da contratada na execução contratual, podendo a COCEL aplicar sanção conforme previsto em Contrato.
13	Comunicação de atualização de procedimentos em decorrência de exigências normativas provenientes da agencia reguladora	Atuação em desconformidade com a legislação, sanções. Prejuízos sociais e financeiros	CONTRATANTE	Diligencia da contratante de prestar informações pertinentes.
14	Todos os itens do objeto	Escassez de mão de obra.	CONTRATADA	É responsável por avaliar o mercado de trabalho em relação às funções e capacitações de mão de obra necessárias para viabilizar a execução do contrato.
15	Equipe de colaboradores	Reclamação, procedente, de clientes em função de mau comportamento ou atos praticados pelos empregados do contrato.	COMPARTILHADO	CONTRATADO - É responsável pela conduta e comportamento de seus empregados, obrigando-se, se assim solicitado e mediante justa razão, a substituir os mesmos e ressarcir eventuais danos. COCEL - Caso seja identificada má conduta ou comportamento inadequado dos empregados terceiros, é responsável por tomar as medidas contratuais cabíveis.
16	Todos os itens do objeto	Variação dos salários e/ou alíquotas de impostos.	CONTRATADA	É responsável pela manutenção dos valores propostos conforme condições previstas do contrato.



LICITAÇÃO n.º 030/2023

Companhia Campolarguense de Energia – COCEL

Fone (41) 2169-2121 - R. Rui Barbosa, 520 - Cx. Postal 715 - Campo Largo - PR - CEP 83.601-140

CNPJ 75.805.895/0001-30 - Inscrição Estadual 10802030-00